TRÁC NHÃ
(Chủ biên)

Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ

- Biết ăn nói, làm gì thuận đấy
- Không biết ăn nói, đụng đâu hỏng đấy
- Khéo ăn nói, muốn gì được nấy



vh NHÀ XUẤT BẢN VĂN HỌC

Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ

Trác Nhã

Table of Contents

MỤC LỤC

Học giả người Mỹ Dale Carnegie đã từng nói: "Trong xã hội ngày nay, sự thành công của một người, chỉ một phần nhỏ là do tri thức chuyên môn, còn chủ yếu được quyết định bởi nghệ thuật hùng biện". Trong cuộc đời một con người, từ xin việc đến thăng tiến, từ tình yêu đến hôn nhân, từ tiếp thị cho đến đàm phán, từ xã giao đến làm việc... không thể không cần đến kĩ năng và khả năng giao tiếp. Nếu khéo ăn nói, bạn sẽ dễ dàng vượt qua những rắc rối nhỏ và có thể tự bảo vệ mình trong những rắc rối lớn. Còn nếu không khéo léo ăn nói, rắc rối nhỏ sẽ gây trở ngại, và rắc rối lớn sẽ gây thất bại. Giao tiếp là một kĩ năng và cũng là một nghệ thuật.

Vậy làm thế nào để nói năng lưu lốt? Làm thế nào để lời ăn tiếng nói mang lại những điều tốt đẹp trong những trường hợp khác nhau, với những người khác nhau và những chuyện khác nhau? Cuốn sách này sẽ đưa ra phương pháp và gợi ý cụ thể, nhất định sẽ giúp ích cho bạn.

Lời ngỏ

NẮM VỮNG KĨ NĂNG GIAO TIẾP SẼ CÓ ĐƯỢC CUỘC SỐNG TUYỆT VỜI

Nhà hùng biện nổi tiếng, chuyên gia giáo dục Lí Yên Kiệt

Trong xã hội thông tin hiện đại, sự im lặng không còn là vàng nữa, nếu không biết cách giao tiếp thì dù là vàng cũng sẽ bị chôn vùi. Trong cuộc đời một con người, từ xin việc đến thăng tiến, từ tình yêu đến hôn nhân, từ tiếp thị cho đến đàm phán, từ xã giao đến làm việc... không thể không cần đến kĩ năng và khả năng giao tiếp. Khéo ăn khéo nói thì đi đâu, làm gì cũng gặp thuận lợi. Không khéo ăn nói, bốn bề đều là trở ngại, khó khăn.

Trong thời đại thông tin và liên lạc phát triển nhanh chóng, tin tức được cập nhật liên tục, các công cụ thông tin và kĩ thuật truyền thông được ứng dụng rộng rãi như ngày nay thì việc khéo ăn nói đã trở thành "cái tài số một thiên hạ". Trong khoảng thời gian ngắn nhất, nếu ai có thể nêu bật được khả năng, thực lực của mình cho đối phương biết thì đó sẽ là người chiến thắng. Chính vì vậy mà câu nói "Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ" rất có ý nghĩa.

Vậy, như thế nào mới gọi là biết cách ăn nói? Nói năng lưu loát, không ấp úng có được gọi là biết cách nói chuyện không? Nói ngắn gọn, nói ít nhưng ý nghĩa thâm sâu có được gọi là biết cách nói chuyện không? Hay nhất định phải nói nhiều mới là biết nói chuyện?

Trong cuộc sống thường ngày, chúng ta thấy rằng: Biết cách nói chuyện không nhất định là phải nói nhiều, quan trọng là phải nói đúng trọng tâm, đúng nội dung. Và điều quan trọng là phải nắm được vấn đề mình đang nói đến.

Chắc chắn rất nhiều người đã gặp phải tình huống như thế này: Có những nhân viên tiếp thị khi gặp khách hàng thì giống như một cái máy, nói không ngừng nghỉ, không để ý tới phản ứng và cảm nhận của khách hàng, không cần biết vị khách đó có đang nghe lời giới thiệu về sản phẩm hay không. Nếu làm việc như vậy thì người đó nắm chắc phần thất bại.

Trong cuộc sống và trong công việc, chúng ta cũng rất hay gặp phải hiện tượng như sau: Nhiều người khi nói chuyện với người quen thì nói rất hay, không bị mất bình tĩnh hay ấp úng. Thế nhưng khi gặp người lạ hoặc phải nói chuyện trong một đám đông, thì người đó dường như bị mất sự chủ động với ngôn ngữ, có lúc còn không biết mình đã nói gì.

Vậy làm thế nào để cải thiện và tránh gặp phải những tình huống như trên? Làm thế nào để ăn nói khéo léo? Có phương pháp và quy luật nào được áp dụng khi giao tiếp không? Có nguyên tắc và bí quyết nào cho các cuộc nói chuyện không? Trong những tình huống khác nhau, với những người khác nhau thì phải nói chuyện như thế nào, và làm sao để trình bày những điều khó nói?

Cuốn sách "Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ" này sẽ giải đáp những câu hỏi đó. Cuốn sách với ngôn từ rõ ràng, gần gũi với cuộc sống sẽ mang đến những kĩ năng và phương pháp giao tiếp thực dụng, chắc chắn sẽ giúp ích cho quý độc giả. Nếu như những quy tắc và phương pháp chỉ giúp một số ít người nắm được và ứng dụng, thì giá trị của nĩ là có hạn. Chỉ cần những quy tắc và phương pháp cuốn sách đưa ra giúp được nhiều người, thì giá trị của nó là vơ hạn. Tác giả của "Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ" đã dốc hết tâm sức nghiên cứu về các kĩ năng và quy tắc giao tiếp, đây cũng chính là giá trị lớn nhất của cuốn sách.

Một cuốn sách hay sẽ tự nói lên được giá trị của nó, và tự bản thân mỗi độc giả sẽ cảm nhận được điều đó. Quý độc giả sẽ tự nhiên yêu thích một cuốn sách có thể chạm đến trái tim và bổ ích cho mình. Còn với một cuốn sách không hay, độc giả sẽ không mua và cũng sẽ không để tâm đến. Sự hay dở của một cuốn sách do chính độc giả cảm nhận và xác định, thị trường sách cũng sẽ có đánh giá.

Cuối cùng, nhắc lại về vấn đề giao tiếp, tôi có hai điều muốn nói với độc giả: Thứ nhất là nói chuyện phải chân thành. Chân thành chính là thứ ngôn ngữ hay nhất, nếu không chân thành thì cho dù nói nhiều bao nhiêu, nắm được nhiều kĩ năng và phương pháp giao tiếp đến thế nào, tất cả cũng chỉ là vô nghĩa. Điều thứ hai là phải lắng nghe bằng trái tim. Chỉ có lắng nghe bằng trái tim thì chúng ta mới biết phải nói gì, nói như thế nào. Những người không biết cách lắng nghe thì không phải là người biết cách nói chuyện. Người biết cách nói chuyện thì chắc chắn là người biết lắng nghe.

Chúc quý độc giả đọc sách vui vẻ và có thể nâng cao được kĩ năng giao tiếp của mình. Biết cách nói chuyện khéo léo và luôn có được cuộc sống tuyệt vời.

Lí Yên Kiệt

Lời nói đầu

Học giao tiếp không bao giờ là muộn – Hãy bắt đầu ngay từ bây giờ.

Người Trung Quốc xưa có câu: “Nhất ngôn dĩ hưng bang, nhất ngôn dĩ diệt quốc” (Một câu nói có thể mang lại sự thịnh vượng cho đất nước, nhưng một câu nói cũng có thể mang họa diệt quốc), câu nói này là một lời khen dành cho những người biết cách ăn nói khéo léo. Những năm 40 của thế kỉ XX, người Mỹ coi “tài ăn nói”, “vàng” và “đạn nguyên tử” là ba báu vật minh chứng cho sự tồn tại và phát triển của thế giới.

Trong xã hội hiện đại - thời đại của bùng nổ thông tin, sự giao tiếp và hợp tác giữa con người ngày càng trở nên quan trọng, trong đó khả năng ăn nói của mỗi người có tác dụng then chốt. Như một nhà triết học phương Tây đã từng nói: “Trên thế gian có một kĩ năng giúp con người thành công rất nhanh, được mọi người công nhận, đó chính là khả năng nói chuyện và giao tiếp”. Có biết cách giao tiếp khéo léo hay không sẽ quyết định sự thành bại của cuộc đối thoại, thậm chí là quyết định sự thành công của một con người.

Từ đó có thể thấy, tài ăn nói cho dù ở thời đại nào và ở đâu cũng đều là một nhân tố quan trọng mà tất cả các nhân tài ưu tú cần phải có. Còn những người không biết cách nói chuyện hoặc không khéo ăn nói thì cũng chỉ giống như một cái máy radio câm, mặc dù vẫn không ngừng hoạt động nhưng hầu như không thể thu hút được sự chú ý của người khác.

Mỗi con người, từ xin việc đến thăng tiến, từ tình yêu đến hôn nhân, từ tiếp thị cho đến đàm phán, từ xã giao đến làm việc... không thể không cần đến kĩ năng và khả năng giao tiếp. Nếu khéo ăn nói, bạn sẽ dễ dàng vượt qua những rắc rối nhỏ và có thể tự bảo vệ mình trong những rắc rối lớn. Còn nếu không khéo léo ăn nói, rắc rối nhỏ sẽ gây trở ngại, và rắc rối lớn sẽ gây thất bại. Cũng dễ hiểu vì sao có những người lại xếp khả năng ăn nói vào danh sách bản năng sinh tồn mà con người hiện đại cần phải có.

Nói chuyện là một kĩ năng, cũng là một nghệ thuật. Trong giao tiếp hằng ngày, cho dù là nói ít nhưng chứa nhiều ý nghĩa, hay nói ngắn mà súc tích, chỉ cần vận dụng thuần thục kĩ năng giao tiếp, thì bạn có thể dễ dàng nhận được sự tín nhiệm và hỗ trợ từ người khác.

Tuy nhiên trong cuộc sống và trong công việc, có nhiều người có thể nói chuyện tự tin, lưu loát trước người thân, bạn bè hoặc người quen, nhưng khi gặp người lạ hoặc vướng phải khó khăn rắc rối thì lại không biết cách nói chuyện, thậm chí còn không hiểu mình nói gì.

Vậy phải làm sao để tránh được tình huống này? Là những người trẻ tuổi, phải giao tiếp thế nào để có thể kết bạn năm châu bốn biển, nhẹ nhàng giải quyết các vấn đề, được đồng nghiệp tôn trọng, lãnh đạo trọng dụng?

Hãy học giao tiếp ngay từ hôm nay, trước khi quá muộn. Cuốn sách này sẽ không giảng giải những đạo lí phức tạp, cũng không nói lời giáo điều mà chỉ đề cập tới thực tế và nêu các ví dụ cụ thể từ cuộc sống. Trong những tình huống khác nhau, với những người khác nhau, mỗi việc khác nhau, sẽ cung cấp những kĩ năng giao tiếp cụ thể. Cuốn sách sẽ chỉ cho bạn thấy rõ cần phải giao tiếp, nói chuyện như thế nào.

Đương nhiên, nghệ thuật giao tiếp là một bộ môn học vấn thâm sâu, đòi hỏi chúng ta phải không ngừng tích lũy kinh nghiệm trong cuộc sống, trong công việc, phải nâng cao năng lực và hoàn thiện bản thân. Hi vọng cuốn sách “Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ” sẽ giúp ích cho quý độc giả.

PHẦN I

DÁM NÓI CHUYỆN
NẮM VỮNG KĨ NĂNG GIAO TIẾP

CHƯƠNG 1

Dũng cảm mở lời, dám nói mới biết cách nói

Những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, cho dù là trong cuộc sống hay trong công việc điều có thể cảm thấy mình nói chuyện không khéo và luôn sợ mình sẽ nói sai, do đó không dám chủ động nói chuyện với người khác, để sự e ngại và nỗi lo lắng gây áp lực cho chính mình khiến bản thân bỏ lỡ nhiều việc tốt và mất đi cơ hội thăng tiến. Thực tế, không ai sinh ra đã khéo ăn nói, những người khéo nói cũng phải trải qua rèn luyện mới thành. Chỉ cần nỗ lực học tập, bạn sẽ trở thành người tuyệt vời nhất.

Khéo ăn nói do rèn luyện mà nên

Ăn nói khéo léo là chìa khóa mở ra cánh cửa giao tiếp giữa người với người, giúp bạn có thể đến gần với thế giới của người khác. Hãy nhìn những người thành công trong giao tiếp xã hội, trong công việc hay trong tình yêu, họ luôn có thể nói lên được suy nghĩ của mình, khiến người khác vui vẻ chấp nhận những suy nghĩ đó.

Những người có tài ăn nói, nói ra lời nào cũng đều khiến người khác phải chú ý đến. Thế nhưng tài ăn nói không tự nhiên mà có, kể cả đối với các chuyên gia hùng biện, không phải trong trường hợp nào những lời họ nói ra cũng đều được tán dương, tài ăn nói của họ cũng chỉ có được sau quá trình rèn luyện và tích lũy kinh nghiệm.

Nói chuyện cũng giống như các tài năng khác, cũng cần không ngừng học tập, tích lũy kiến thức. Những người có tài ăn nói cũng phải rút kinh nghiệm trong từng lần giao tiếp, không

ngừng nâng cao khả năng của bản thân thông qua cách quan sát người khác nói chuyện. Nói chuyện là để người khác hiểu về bạn, từ đó giành được sự tin tưởng từ họ. Nếu bạn cho rằng đối phương không hiểu mình nên không nói chuyện với họ, như vậy là bạn chưa hiểu được công dụng của giao tiếp.

Các phát thanh viên, người dẫn chương trình đều là các chuyên gia sử dụng ngôn ngữ. Thế nhưng đa phần họ đều cho rằng mình không có khiếu ăn nói từ nhỏ, vậy tại sao họ vẫn thành công nhờ vào tài ăn nói của mình? Nguyên nhân rất đơn giản, đó là vì họ tự nhận thấy mình nói năng không tốt, nên luôn cố gắng để nâng cao kĩ năng giao tiếp.

Tổng thống Lincoln vĩ đại trong lịch sử nước Mỹ, trước khi bước vào con đường chính trị, thường bị mọi người chê cười vì tật nói lắp.

Thế nhưng kể từ sau khi cố gắng để trở thành một luật sư, dần dần ông đã hiểu ra tầm quan trọng của tài ăn nói. Từ đó, mỗi ngày ông đều kiên trì luyện nói trước gương hoặc bên bờ biển. Trải qua quá trình luyện tập vất vả, cuối cùng Lincoln đã thành công. Không chỉ trở thành một luật sư tài giỏi, một nhà hùng biện, Lincoln còn tham gia chính trường và trở thành vị tổng thống đáng nhớ nhất trong lịch sử nước Mỹ.

Từ câu chuyện của Lincoln, chúng ta rút ra được một điều: Tài ăn nói không phải do trời sinh, việc rèn luyện có thể biến một người lắp bắp thành một nhà hùng biện.

Muốn nói chuyện hay thì cần phải rèn luyện, cần chủ động nói chuyện với mọi người. Bạn sẽ có được kinh nghiệm trong quá trình giao tiếp, rèn luyện để nắm được nghệ thuật trò chuyện, đây là một quá trình học tập không thể bỏ qua. Khi xã hội phát triển, môi trường thay đổi, nội dung trong các cuộc trò chuyện của mọi người cũng có những sự đổi thay. Do đó, để ăn nói khéo léo, mỗi người cần thường xuyên luyện tập, không được tự mãn, càng không thể bằng lòng với những gì mình có.

Đặc biệt là những người trẻ tuổi, cần phải sớm rèn luyện tài ăn nói cho mình, bởi khéo ăn nói sẽ giúp bạn nhanh chóng hòa nhập với mọi người xung quanh và có lợi cho chính sự nghiệp của bạn.

Hillary Clinton được nhận định là một trong những ứng viên tổng thống Mỹ có tài ăn nói nhất. Mặc dù không có duyên với chức vụ người đứng đầu Nhà Trắng, nhưng bà đã được tổng thống đắc cử lựa chọn giữ chức ngoại trưởng.

Năm 13 tuổi, Hillary được thầy giáo đưa đi nghe buổi diễn thuyết của Martin Luther King. Sự nhiệt tình của Martin Luther King dường như đã lan tỏa tới tâm hồn bà, và sau khi được thầy giáo giới thiệu, bà đã được bắt tay với nhà hoạt động dân quyền này. Từ đó, Hillary đã trở thành người hâm mộ của Martin, bà cũng đã nhận ra ý nghĩa vô cùng to lớn của công việc diễn thuyết. Hillary đã hạ quyết tâm trở thành một chính khách với tài hùng biện xuất sắc.

Vậy làm thế nào để có tài hùng biện? Sau khi suy nghĩ kĩ, Hillary ý thức được rằng, khả năng hùng biện xuất phát từ thực tế, giống như việc chỉ có ra chiến trận mới biết cách đánh trận, chỉ có trải qua thực tế nhiều thì mới có thể có được tài ăn nói hơn người.

Trong lớp học, Hillary tích cực tham gia các buổi thảo luận với giáo viên và với bạn học. Bà luôn suy nghĩ và tìm ra các đề tài hay để tất cả mọi người cùng tranh luận. Ngoài ra, bà còn tập hợp những bạn học có cùng sở thích, thành lập một câu lạc bộ chuyên tổ chức các buổi thảo luận về mọi đề tài, từ việc quốc gia đại sự đến cuộc sống thường ngày, từ chủ đề khoa học kĩ thuật đến văn hóa nghệ thuật… Chính từ những buổi tranh luận đó, tài ăn nói của Hillary đã được nâng cao rõ rệt.

Học từ những người giỏi hơn mình là cách tiến bộ nhanh nhất. Sau mỗi buổi tan học, Hillary thường tới văn phòng giáo viên để học hỏi thêm. Nhờ sự giúp đỡ của các thầy cô giáo, bà đã được tiếp xúc với rất nhiều quan niệm, tư tưởng mới. Các thầy giáo cũng đồng thời giới thiệu cho bà biết không ít những cuốn sách hay, yêu cầu bà đọc và thảo luận về những cuốn sách đó. Hillary đã không những hoàn thành yêu cầu đọc sách, mà còn tích cực suy nghĩ, nêu ra những vấn đề mình không hiểu để thảo luận cùng các thầy. Sau nhiều năm, trong một chuyến công du, khi nghĩ về thầy giáo cũ, bà đã nói: “Đó là người thầy đã làm thay đổi cuộc đời tôi, sau mỗi buổi thảo luận, thầy đều giao cho tôi một nhiệm vụ mới với hi vọng lần sau sẽ tiếp tục tranh luận về nó. Mỗi buổi thảo luận không chỉ giúp tôi nâng cao nhận thức mà khả năng ăn nói của tôi cũng tiến bộ rất nhanh”.

Tài ăn nói giúp người ta thành công, tài ăn nói của Hillary đã khiến cuộc sống của bà trở nên tuyệt vời: Không chỉ là một nghị sĩ quốc hội, giúp chồng mình là ông Clinton đắc cử tổng thống hai lần, mà bản thân bà cũng trở thành ngoại trưởng Mỹ.

Từ đó có thể thấy, chỉ cần vượt qua khó khăn, kiên trì nỗ lực học tập thì con người nhất định sẽ thành công. Do đó, đừng bao giờ bỏ qua cơ hội được rèn luyện khả năng giao tiếp, nói chuyện trước đông người.

Khi tham gia vào một tập thể, một tổ chức hoặc cuộc họp nào đó, bạn đừng nên chỉ ngồi một chỗ quan sát mà hãy tích cực hòa nhập, chủ động giao lưu với mọi người, tranh thủ cơ hội rèn luyện khả năng ăn nói. Ví dụ, chủ động giúp đỡ mọi người giải quyết công việc, đặc biệt là những việc như thuyết phục tìm kiếm sự giúp đỡ của mọi người. Hãy thể hiện như một người dẫn chương trình năng động, như vậy bạn sẽ có cơ hội được tiếp xúc với những người có tài ăn nói và có thể học tập những kĩ năng giao tiếp từ họ. Cứ như vậy, tự nhiên bạn sẽ có thể đảm nhận được nhiệm vụ của một người phát ngôn.

Trong cuộc sống hằng ngày, bạn cũng có thể tự tìm kiếm cơ hội được nói chuyện. Sam Levenson không chỉ là một ngôi sao truyền hình mà còn là một nhà diễn thuyết danh tiếng có tầm ảnh hưởng tại Mỹ. Khi còn là một giáo viên trung học ở New York, ông rất thích được nói chuyện, được bày tỏ ý kiến về cuộc sống, công việc với người thân, đồng nghiệp và học sinh. Thật bất ngờ là những ý kiến của ông luôn được mọi người đón nhận. Không lâu sau, ông được mời tham gia rất nhiều buổi diễn thuyết. Sau đó, Sam Levenson đã trở thành người dẫn dắt nhiều chương trình phát thanh. Cuối cùng ông quyết định bước chân vào thế giới giải trí.

Từ đó có thể thấy, không có hoạt động nào lại không cần đến lời nói, từ thương mại, xã giao, chính trị, thậm chí là sản xuất đều không thể thiếu lời nói. Cơ hội luyện tập càng nhiều thì cơ hội nâng cao cũng nhiều. Tất cả mọi thứ đều có thể trở thành đối tượng và đề tài cho các cuộc nói chuyện. Chỉ có không ngừng rèn luyện thì bạn mới biết bản thân mình có thể tiến bộ đến đâu.

Cho dù bạn có đọc bao nhiêu sách về kĩ năng giao tiếp, nhưng nếu bạn không tìm cơ hội rèn luyện khả năng ăn nói thì bạn sẽ không bao giờ có thể thể hiện xuất sắc trong lĩnh vực này.

Hãy nói như Lí Dương

Mỗi người đều có tâm lí e ngại khi nói chuyện. Khi phải nói chuyện trước đông người thì cho dù là những người thành đạt cũng có phần e ngại. Có câu nói: "Người sống vì mặt, cây sống vì vỏ". Cái được gọi là "sống vì mặt" ám chỉ con người ta luôn quan tâm tới hình tượng của mình trong lòng người khác, luôn hi vọng người khác nhìn mình bằng con mắt ngưỡng mộ. Do lo sợ bị mất thể diện, bị người khác chỉ trích, nên trong một số tình huống giao tiếp hoặc khi phải gặp gỡ đông người, con người ta sẽ nảy sinh tâm lí e ngại, ngượng ngùng, kể cả những người thành đạt cũng không tránh khỏi điều này.

Lí Dương – Người sáng lập chương trình Crazy English, từ nhỏ là người sống khép kín, sợ nói chuyện, ngay cả nghe điện thoại cũng không dám. Vậy mà từ một người chưa bao giờ được học hành đến nơi đến chốn, đã từng thi trượt môn tiếng Anh, nhờ kiên trì rèn luyện, sau này Lí Dương đã trở thành phát thanh viên Anh ngữ nổi tiếng, người dẫn chương trình song ngữ Anh – Trung, một thầy giáo khẩu ngữ, chuyên gia phiên dịch và hùng biện tiếng Anh.

Ông đã được mời tới hơn 200 thành phố để truyền đạt kinh nghiệm học tiếng Anh, khoảng gần 20 triệu người trên toàn quốc đã từng được nghe ông giảng. Lí Dương cũng được mời tới giảng dạy tại Nhật Bản, Hàn Quốc và Mỹ, truyền đạt phương pháp "Crazy English" và "Crazy Chinese". Ông cũng đã trở thành nhân vật được phỏng vấn trên các phương tiện truyền thông của gần 30 quốc gia bởi ông đã tạo nên thương hiệu nổi tiếng – "Crazy English" và "Crazy Chinese".

Lí Dương cũng giống như những người trẻ tuổi khác, ông cũng đã từng e ngại, không dám nói chuyện. Nhưng nhờ sự kiên trì vượt qua khó khăn, tích cực học tập, ông đã có được sự nghiệp như ngày hôm nay.

Nói chuyện cần có dũng khí

Mọi người ai cũng có tâm lí lo lắng, e ngại khi nói chuyện, đặc biệt là những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, họ không can đảm nói lên suy nghĩ của mình với người khác, họ luôn sợ mình nói không hay sẽ bị người khác chê cười, sợ nói sai – làm sai. Do đó, muốn thành công trong xã giao thì phải dám nói ra suy nghĩ, nuôi dưỡng sự tự tin cho bản thân.

Trong trường hợp này, dùng phương pháp trị liệu tâm lí để vượt qua chướng ngại tâm lí là cách hiệu quả nhất. Bạn có thể dùng phương pháp tác động tâm lí để thả lỏng mình, phải khiến cho tâm lí quay trở về đúng vị trí ban đầu. Có được dũng khí, bạn sẽ không sợ đối diện với bất kì

ai, dũng cảm nói ra suy nghĩ, rèn luyện và dần dần tích lũy kĩ năng cũng như kinh nghiệm giao tiếp.

Về việc khắc phục tâm lí e ngại và lo lắng khi phải nói chuyện trước đám đông, Carnegie là người có rất nhiều kinh nghiệm. Kinh nghiệm cơ bản nhất mà chúng ta có thể học từ ông ấy là: "Hãy giả sử những người nghe đang vay tiền của bạn và đang xin bạn cho khất nợ thêm vài ngày, bạn là người có quyền quyết định, bạn không cần phải sợ họ."

Phương pháp tác động tâm lí cũng có thể nuôi dưỡng sự tự tin của một người, tự tin là một dạng ý chí, tin tưởng vào năng lực của mình. Con người có lúc nói ra những điều không hay, đó không phải là do thiếu khả năng mà là do không có đủ tự tin để nói hay.

"Nhân vô thập toàn", trên đời này không có ai là hoàn hảo, cũng không có ai hoàn toàn vô dụng, muốn chiến thắng được nỗi sợ hãi, sự lo lắng, e ngại khi giao tiếp, thì ngoài dũng khí ra, chúng ta còn phải nắm được một số phương pháp tác động tâm lí sau đây:

Không nên nói những từ như "dù sao", "dù thế nào".

Phải tự tin, dùng câu khẳng định để miêu tả sự vật.

Nếu phát hiện bản thân có dấu hiệu e ngại, phải lập tức xóa bỏ tâm lí đó.

Nếu không chắc về điều gì thì không nên nói hoặc nói giản lược, dùng cách nói khác để thay thế.

Cụ thể hóa các vấn đề trừu tượng, lấy dẫn chứng cụ thể.

Khi không tự tin giải quyết việc gì thì hãy gác lại để làm sau.

Dù là chuyện gì cũng phải nghĩ đến kết quả tệ nhất sẽ như thế nào.

Tự nhắc nhở bản thân "Không có việc gì khó".

Không nghĩ tới những điều bi quan.

Khi buồn phiền, hãy tìm tới một nơi yên tĩnh để bình tâm lại.

Khi thất bại, tìm một người bạn biết lắng nghe để chia sẻ.

Viết ra những điều khiến bạn căng thẳng ra một tờ giấy, sau đó đốt đi.

Khi mọi chuyện không thuận lợi nên bình tĩnh giải quyết từng sự việc.

Phải tin tưởng lời mình nói ra là đúng.

Hãy nói to như Lí Dương

Trong cuộc sống, có rất nhiều người trẻ tuổi không dám nói chuyện to do e ngại và do tính cách hướng nội, bởi vậy họ sẽ dễ dàng đánh mất đi những thứ vốn thuộc về mình. Nói to là phương pháp tốt nhất để rèn luyện sự tự tin, có thể giúp bạn giành được thành công.

Lí Dương không phải một thiên tài tiếng Anh bẩm sinh. Khi còn nhỏ, Lí Dương cũng rất bình thường, thậm chí còn sống hướng nội, e ngại, không dám gặp người lạ, không dám nghe điện thoại, không dám đi xem phim, còn không dám nói ra khi gặp sự cố trong lúc điều trị bệnh. Khi sắp kết thúc học kì một của năm thứ 2 đại học, Lí Dương không thể thi qua tới 13 môn học, ông cảm thấy rất xấu hổ, tự nói với mình phải thoát ra khỏi cuộc sống u ám đó. Ông đã lựa chọn tiếng Anh để thay đổi cuộc sống của mình, tự thề sẽ thi đỗ cuộc thi Anh ngữ quốc gia trong vòng 4 tháng.

Lí Dương khi đó cũng giống như những người khác, bắt đầu với rất nhiều khó khăn. Một lần rất tình cờ, Lí Dương phát hiện nếu đọc tiếng Anh thật to thì sẽ có thể tập trung cao độ. Vì thế, mỗi ngày, ông đều tới một khu đất trống trong vườn trường để đọc to những bài luận tiếng Anh, cho tới khi luyện tập nhuần nhuyễn mới thôi. Mười mấy ngày sau, Lí Dương tới lớp học tiếng Anh, những người bạn đã rất ngạc nhiên và nói rằng: “Lí Dương, cậu nói tiếng Anh nghe hay hơn nhiều rồi”. Câu nói đó đã làm Lí Dương bừng tỉnh, ông nghĩ: Cách đọc thật to như vậy có lẽ là một phương pháp hay để học tiếng Anh. Để tránh bỏ cuộc giữa chừng, Lí Dương đã hẹn một người bạn học chăm chỉ nhất lớp cùng đọc tiếng Anh vào mỗi buổi trưa. Tại trường Đại học Lan Châu, Lí Dương và người bạn học của ông đã kiên trì đọc tiếng Anh mỗi ngày từ mùa đông năm 1987 đến mùa xuân năm 1988. Mỗi ngày, Lí Dương đều để trong túi áo đầy những mẩu giấy ghi lại các câu tiếng Anh, cứ có thời gian là ông lại lấy chúng ra đọc, từ kí túc xá đến lớp học, từ lớp học đến nhà ăn, Lí Dương đọc không ngừng nghỉ. 4 tháng sau, Lí Dương đã nói lưu loát, khả năng nghe cũng tốt hơn và phản ứng ngôn ngữ không còn chậm chạp nữa. Trong cuộc thi tiếng Anh năm đó, Lí Dương chỉ mất có 50 phút để làm bài thi, hơn nữa ông còn giành thành tích cao thứ 2 toàn trường (người có thành tích cao nhất nửa năm sau đó đã tham gia lớp học khẩu ngữ do Lí Dương giảng dạy).

Thành công đầu đời của Lí Dương đã giúp ông có những bước phát triển mạnh về sau. Ông phát hiện bản thân đã bắt đầu có sự thay đổi, những điểm yếu trong tính cách như hướng nội, tự ti, e dè đã dần mất đi trong quá trình ông học tập. Khả năng tập trung của Lí Dương trở nên mạnh mẽ hơn, trí nhớ sâu sắc hơn, ông dần dần có được sự tự tin. Ông nghĩ phương pháp này đã giúp ông thành công. Vậy tại sao lại không tổng kết, đúc rút nó thành một phương pháp hệ thống, sau đó truyền kinh nghiệm cho những người khác cùng học tập và chinh phục tiếng Anh? Một Lí Dương sống hướng nội đã quyết định tạo ra đột phá – Ông sẽ tổ chức diễn thuyết. Ông đã nhờ các bạn của mình viết tờ rơi quảng cáo với nội dung: Có một chàng trai tên là Lí Dương, cậu ấy có nhiều kinh nghiệm học tiếng Anh và hi vọng được chia sẻ với mọi người. Khoảng 1 đến 2 giờ trước khi bắt đầu buổi diễn thuyết, Lí Dương còn sợ rằng ông sẽ phải bỏ cuộc, nhưng khi được bạn bè cổ vũ, ông đã can đảm bước lên, bắt đầu bài diễn thuyết đầu tiên trong cuộc đời mình.

Đây chính là câu chuyện của Lí Dương, một người luôn tự ti, e dè, sống khép kín, trải qua quá trình rèn luyện đã trở nên tự tin, dám nói và đạt được thành công. Mặc dù Lí Dương rèn luyện là để nói tốt tiếng Anh, nhưng ý nghĩa và kết quả thì không khác so với việc rèn luyện khả

năng nói. Bạn cũng có thể luyện nói trong phòng riêng hoặc tại những nơi vắng người, nếu quyết tâm, bạn nhất định sẽ thành công.

Dùng giọng nói để tạo sự thu hút trong giao tiếp

Giọng nói, ngữ điệu nói chuyện của một người đều mang đến những cảm nhận khác nhau cho người nghe. Khi bạn tức giận, ngạc nhiên, nghi ngờ, xúc động… ngữ điệu mà bạn thể hiện cũng không giống lúc bình thường, cao độ của giọng nói cũng không giống nhau. Người ta thường dựa vào giọng nói, ngữ điệu nói của một người để phán đoán xem người đó có được mọi người yêu mến hay không. Do đó, ngữ điệu, giọng nói và cách sử dụng ngôn ngữ là nhân tố quan trọng trong giao tiếp.

Sử dụng ngữ điệu mềm mại

Có câu: "Một câu nói có thể khiến người ta cười, cũng có thể khiến người ta phiền não". Những câu nói có thể khiến người khác cười thường rất ngọt ngào và êm ái. Từ cổ chí kim, việc nói năng nhẹ nhàng luôn được coi là một đức tính đẹp. Sử dụng ngôn từ nhẹ nhàng, mềm mại trong giao tiếp được coi là cách thức tuyệt vời nhất.

Cách sử dụng ngôn ngữ êm ái là điều mà mỗi người trẻ tuổi nên học. Trong xã hội mà áp lực cạnh tranh cao như ngày nay, những người trẻ tuổi thường rất nhiệt huyết, nhưng đôi khi lại không biết kiên nhẫn, ngôn ngữ khi nói chuyện thường rất khô cứng, như vậy sẽ khiến người nghe khó chấp nhận, làm giảm tính hiệu quả của giao tiếp. Ngược lại, ngữ điệu mềm mại, ngôn ngữ súc tích, cách nói nhẹ nhàng sẽ khiến đối phương cảm thấy gần gũi, thân thiện, cuộc nói chuyện sẽ diễn ra thuận lợi và có thể mang lại những hiệu quả bất ngờ. Những người trẻ tuổi nên chú ý tới điều này, đặc biệt là những người làm công việc tiếp thị, bán hàng.

Một nhân viên bán hàng điện gia dụng gặp một nữ khách hàng kĩ tính. Người khách hàng này xem xét mọi thứ rất kĩ lưỡng, đã gần một giờ đồng hồ nhưng vẫn chưa chọn được gì. Do có quá nhiều khách hàng nên nhân viên bán hàng buộc phải rời đi để tư vấn cho các khách hàng khác. Vị khách hàng nữ cảm thấy như mình bị bỏ rơi nên đã lên tiếng chỉ trích: "Thái độ phục vụ của các anh kiểu gì vậy? Không thấy tôi đến trước hay sao? Hãy mau tới và tư vấn giúp tôi, tôi đang vội."

Sau khi nói chuyện với các khách hàng khác, người nhân viên lên tiếng: "Mong cô tha lỗi, công việc của chúng tôi quá bận rộn nên đã không phục vụ chu đáo, phiền cô phải chờ lâu". Thái độ nhã nhặn của nhân viên bán hàng và sự mềm mại trong lời nói đã khiến vị khách hàng nữ phải đỏ mặt xấu hổ và thay đổi thái độ: "Tôi nói cũng hơi quá, mong anh bỏ qua."

Người khách hàng nữ cảm thấy như mình bị bỏ rơi nên rất bức xúc, nếu nhân viên bán hàng đôi co với khách thì hậu quả nhất định sẽ rất tệ. Thực tế, có lí thì không cần phải lên giọng, không cần phải nói ra để phân biệt đúng sai rõ ràng, chỉ cần nói với thái độ tôn trọng, khoan dung và thấu hiểu thì tự bản thân lời nói đã có sức cảm hóa, khiến đối phương thay đổi tâm lí và để sự việc phát triển theo chiều hướng tốt đẹp hơn. Sử dụng kính ngữ với cách nói lễ độ, sử dụng từ trung tính với ngữ khí nhẹ nhàng chính là một nguyên tắc quan trọng trong giao tiếp.

Học nói vừa đủ nghe

Khi nói chuyện với người khác, bạn nhất định phải chú ý kiểm soát cao độ của giọng nói, bởi nó sẽ ảnh hưởng tới hình ảnh của bạn.

Trong một số trường hợp đặc biệt, ví dụ như trên đường đông người qua lại hay trong các công xưởng có máy móc hoạt động, bạn không thể không nói to, nhưng bình thường thì bạn không cần thiết phải nói to. Hãy thử tưởng tượng, trong một quán cà phê yên tĩnh hay trong không gian công viên tĩnh lặng, chắc chắn không nên nói quá to.

Có một số người để thu hút sự chú ý của người khác, khi nói chuyện thường cố ý nâng cao độ giọng nói. Thực tế, tầm ảnh hưởng của ngôn ngữ hoàn toàn không liên quan tới âm lượng to nhỏ của lời nói. Nói to không có nghĩa bạn sẽ thuyết phục được người khác, mà ngược lại, nó còn khiến người khác ghét giọng nói, thậm chí ghét chính con người bạn. Giọng nói to nhỏ cũng giống như âm điệu cao thấp, cũng có những phạm vi nhất định. Bạn hãy nói thử và tự bản thân xác định xem âm lượng như thế nào sẽ khiến người nghe thấy dễ chịu và dễ chấp nhận nhất.

Ly Ly là Giám đốc của một công ty quảng cáo, cô ấy rất quan tâm tới vấn đề tiếp thị khách hàng và luôn sẵn lòng giúp đỡ người khác giải quyết rắc rối, thế nhưng giọng nói của Lưu Ly lại rất khó nghe – Giọng mỏng đanh giống như tiếng hét của một bé gái. Ông chủ của Lưu Ly nói: “Tôi rất muốn nâng đỡ cô ấy, nhưng giọng nói của cô ấy thực sự không thể chấp nhận nổi, nó khiến người đối diện cảm thấy cô ấy không chân thành. Tôi bắt buộc phải tìm một người khác có giọng nói hay hơn đảm nhận chức vụ này.”

Rõ ràng Ly Ly đã bị mất đi cơ hội thăng tiến do âm lượng giọng nói không phù hợp của mình. Nếu như khi nói chuyện, Ly Ly có thể kiểm soát cao độ giọng nói cho phù hợp với tình hình thực tế thì cô ấy đã thành công.

Vậy làm thế nào để có được giọng nói dễ nghe? Bạn cần phải luyện tập.

Bước thứ nhất là luyện hơi. Hơi là động lực để con người phát ra tiếng nói. Hơi mạnh hay yếu có ảnh hưởng trực tiếp tới khả năng phát âm. Do đó, muốn có giọng nói hay, trước tiên cần phải luyện hơi.

Luyện hơi bao gồm hít vào và thở ra.

Hít vào: Khi hít thở, cần phải hít vào thật sâu, hóp bụng và hít khí vào căng lồng ngực. Nhưng cần phải chú ý, khi hít vào không được nâng vai lên.

Thở ra: Thở ra thật chậm, dần dần đẩy khí vừa hít vào cơ thể ra ngoài. Khi thở ra hai hàm răng khép lại, để không khí từ từ thoát ra qua các kẽ răng, phải thở ra thật chậm và lâu mới có thể đạt hiệu quả tốt nhất.

Khi luyện tập hít thở, phải thật kiên trì để có được kết quả tốt.

Bước thứ hai là luyện thanh. Trước khi luyện thanh, đầu tiên phải thả lỏng thanh đới, khởi động bằng những âm nhỏ nhẹ, êm ái. Lúc mới bắt đầu tập, tuyệt đối không được hét to ngay, bởi như vậy sẽ làm hỏng hoặc khiến dây thanh bị tổn thương. Các ca sĩ hay diễn viên kịch khi luyện thanh thường bắt đầu dần dần từng bước từ thấp đến cao.

Sau khi hoàn thành các bước chuẩn bị cho dây thanh, tiếp theo sẽ chuẩn bị cho miệng. Không thể coi nhẹ tác dụng của miệng, một người có giọng nói hay hay không, phụ thuộc rất nhiều vào miệng. Sau đây là một số bài tập cơ bản:

1. Hoạt động cơ mặt bằng cách há ngậm miệng, đây là bước chuẩn bị cho hoạt động cơ mặt trong quá trình luyện thanh.

2. Luyện mũi và vòm họng, có thể thực hiện bằng cách bắt chước tiếng vịt kêu. Thế nhưng khi nói chuyện, chúng ta phải chú ý, không nên liên tục sử dụng giọng mũi, bởi nó rất dễ gây phản cảm.

3. Luyện nhả chữ. Mới nghe thì nhả chữ và phát âm có vẻ không liên quan đến nhau, nhưng thực tế chúng có quan hệ rất mật thiết. Bởi muốn nói tròn vành rõ chữ, thì nhất định phải nhả chữ rõ ràng, tròn trịa.

Những phương pháp trên có thể giúp bạn luyện giọng. Nhưng khi luyện tập cần chú ý, buổi sáng mới ngủ dậy không nên luyện ngoài trời bởi có thể làm tổn thương dây thanh. Đặc biệt là khi nhiệt độ trong nhà và ngoài trời chênh lệch quá cao, không khí lạnh đột ngột sẽ ảnh hưởng không tốt tới dây thanh.

Nói phải có tiết tấu, tốc độ thích hợp

Tiết tấu nói là gì? Chính là sự thay đổi âm lượng mạnh yếu được hình thành trong quá trình nói do cách ngắt nghỉ kết hợp với tốc độ nhanh chậm. Trong cuộc sống, có rất nhiều người khi nói thường không để ý tới tiết tấu và tốc độ, cho dù là nói chuyện gì cũng chỉ dùng một ngữ điệu và tốc độ nói nên rất đơn điệu, nhàm chán. Do đó, nắm được tiết tấu và tốc độ là điều kiện quan trọng để có thể nói chuyện hay.

Tiết tấu của ngôn ngữ không phải luôn nhất quán, mà luôn có sự khác biệt trong từng chủ đề nói. Cũng giống như tiết tấu của thơ ca và văn xuôi, hai điều này rất khác biệt, sự khác nhau đó được tạo nên bởi cách đọc theo quy tắc và không theo quy tắc. Thơ ca luôn có trọng âm, trong khi tiết tấu văn xuôi thay đổi theo cảm xúc. Nói chuyện cũng vậy, nhất định phải điều chỉnh tiết tấu nói sao cho phù hợp với chủ đề và hoàn cảnh, như vậy thì mới có thể thu hút được người nghe.

Tương tự như vậy đối với tốc độ nói. Cho dù là chuyện gì, nếu nói quá nhanh sẽ khiến người nghe có tâm lí căng thẳng và lo lắng. Không chỉ vậy, bạn sẽ không thể nói rõ ràng và người khác sẽ không hiểu bạn muốn truyền đạt nội dung gì. Còn nếu nói quá chậm, người nghe sẽ dễ cảm thấy nhàm chán và không bị thu hút.

Do đó, hãy cố gắng điều chỉnh tiết tấu và tốc độ nói phù hợp, thay đổi theo tình huống cụ thể để giọng nói của bạn có âm điệu thu hút người đối diện.

 Hãy nói để người khác hiểu

Trong giao tiếp và trong cuộc sống hằng ngày, việc lỡ lời là điều khó tránh khỏi. Có rất nhiều nguyên nhân gây lỡ lời, nhưng nguyên nhân cơ bản nhất là do mục đích thiếu rõ ràng, lời nói ra khiến người khác không thể hiểu.

Nói chuyện không chỉ là một nhu cầu xã giao, cũng không chỉ để mọi người quen biết và hiểu nhau, mà còn là cách để chúng ta truyền đạt ý thức và tư tưởng. Vì vậy, khi nói chuyện, đầu tiên phải xác định rõ mục đích, nói rõ ràng để người đối diện nghe và hiểu.

Tại sao cần phải nói chuyện?

Truyền đạt thông tin hoặc tri thức. Ví dụ như dạy học, đưa tin, giới thiệu sản phẩm…

Thu hút sự chú ý và hứng thú của người khác. Trò chuyện phần nhiều đều xuất phát từ mục đích xã giao, hoặc để tiếp xúc và giao tiếp với mọi người, để khẳng định sự tồn tại của bản thân hoặc để làm hài lòng người khác. Ví dụ như chào hỏi, chúc mừng, đặt câu hỏi, hướng dẫn du lịch, thuyết trình, dẫn chương trình…

Khuyến khích hoặc cổ vũ, củng cố niềm tin, động viên tinh thần, đôi lúc còn yêu cầu cả hành động phản ứng. Ví dụ như tán dương, tuyên truyền quảng cáo, đàm phán, yêu cầu, phỏng vấn xin việc, diễn thuyết trong các buổi lễ tốt nghiệp hay lễ kỉ niệm, phát biểu trong hoạt động chúc mừng.

Giành được niềm tin và sự thấu hiểu. Ví dụ như tâm sự, tìm kiếm sự ủng hộ, trò chuyện tình yêu… Chủ yếu nhằm mục đích giao lưu tình cảm, tăng cường hữu nghị và làm bền chặt các mối quan hệ.

Thuyết phục hoặc khuyên nhủ như đàm phán, phê bình, biện hộ, diễn thuyết tranh cử hoặc đưa ra ý kiến. Nhằm mục đích thay đổi quan niệm của người đối diện hoặc ngăn cản họ làm điều gì đó.

Tuân thủ các nguyên tắc giao tiếp, hiểu rõ mục đích giao tiếp là điều kiện đầu tiên để đạt được thành công. Có mục đích rõ ràng, việc nói chuyện, xã giao sẽ đạt được hiệu quả tốt đẹp, thậm chí còn có thể giúp người nói vượt qua mọi khó khăn, rắc rối.

Chỉ có hiểu rõ mục đích thì chúng ta mới biết được phải chuẩn bị tư liệu và đề tài gì, phải dùng cách nói thế nào với những kĩ năng gì trong cuộc trò chuyện. Còn nếu không xác định rõ mục đích thì cho dù có nói năng lưu loát, người đối diện cũng sẽ không thể hiểu bạn muốn truyền tải nội dung gì.

Do đó, trước mỗi lần mở lời, mọi người nên tự hỏi mình: Tại sao lại phải nói như vậy? Mình muốn diễn đạt điều gì? Tại sao lại phải nói? Hãy đoán trước những kết quả tốt đẹp, lấy đó làm mục tiêu để cố gắng.

Ngôn ngữ diễn đạt phải rõ ràng

Xã hội ngày nay phát triển rất nhanh, có nhiều điều tốt đẹp để những người trẻ tuổi theo đuổi, đặc biệt trong lĩnh vực ngôn ngữ. Thời đại phổ cập internet, đó là nơi ra đời của rất nhiều từ lóng mới thông dụng trong giới trẻ, thậm chí cả những từ và chữ mới. Khi trò chuyện trên mạng, mọi người thường dùng những từ này, tuy nhiên, chúng lại không phải ngôn ngữ được sử dụng trong sách vở nên không thể dùng bừa. Trong một số sự kiện quan trọng, hoặc khi phải nói chuyện với lãnh đạo hay người lớn tuổi thì không nên sử dụng từ lóng để tránh khiến người đối diện không hiểu bạn đang nói gì và dễ gây hiểu nhầm.

Cũng không thể không nhắc đến từ địa phương. Mặc dù thanh niên ngày nay đều biết nói tiếng phổ thông và ít dùng ngôn ngữ địa phương, nhưng vẫn có những bạn sinh viên mới ra trường hoặc những người mới từ nông thôn ra thành phố lập nghiệp còn sử dụng nhiều từ địa phương. Nhất định phải sớm học tiếng phổ thông để tránh bị hiểu nhầm.

Ông bố vợ người Quảng vào thăm con gái lấy chồng ở Sài Gòn. Một hôm ông nói với chàng rể:

- Ngày mai con đưa ba đi Sở Thú chơi nhé!

Người con rể bận công chuyện nên trả lời:

- Mai ạ? Con kẹt, ba bảo vợ con đưa đi.

Tức thì người bố vợ hùng hổ:

- Tổ cha mày, mày không đưa tao đi thì thôi, tại sao lại chửi tao?

- !!!!!

Thì ra từ "con kẹt" của người miền Nam lại là tiếng chửi thề của người Quảng. Như vậy, khi nói chuyện, nhất định phải nói rõ, chính xác, học nói tiếng phổ thông, dùng từ rõ ràng để người đối diện có thể hiểu lời bạn nói.

Giao tiếp hợp hoàn cảnh, địa vị

Trong giao tiếp, nếu muốn truyền đạt thông tin thành công, để người khác chấp nhận bạn thì nhất định phải vận dụng kĩ năng ngôn ngữ, mở lời đúng lúc và nói đúng, chú ý đến hoàn cảnh nói và địa vị bản thân. Nhà văn Diệp Thánh Đào đã từng nói: "Kĩ năng quan trọng nhất là lựa chọn đúng thời điểm để nói lên thành ý." Có thể thấy, điểm căn bản của kĩ năng ngôn ngữ nằm ở

chỗ lựa chọn đúng cách nói vào đúng thời điểm thích hợp. Nếu như bạn không chú ý tới hoàn cảnh, địa vị, chỉ tìm cách thể hiện mình, nói năng bừa bãi thì hậu quả sẽ rất khó lường.

Việc phải tích lũy kinh nghiệm trong thời gian dài cho chúng ta thấy lí do tại sao kĩ năng ngôn ngữ chỉ được con người vận dụng khi đã dần quen, đó là bởi nó có tính ổn định. Chỉ cần vận dụng hợp hoàn cảnh thì kĩ năng ngôn ngữ sẽ giúp chúng ta nâng cao khả năng giao tiếp và sức hút.

Một vị cán bộ cao tuổi đã về hưu sau hàng chục năm làm việc vất vả ở một cơ quan. Đơn vị công tác quyết định tổ chức lễ chia tay ông và một cán bộ khác đã từng nhiều lần được nhận danh hiệu "nhân viên ưu tú".

Lãnh đạo và đồng nghiệp tham gia buổi tiệc đều hết lời khen ngợi những thành tích trong công việc và cách đối nhân xử thế của họ. Đương nhiên, người đã nhiều lần có danh hiệu nhân viên ưu tú nhận được nhiều lời khen hơn. Khi đến lượt hai cán bộ về hưu phát biểu, họ đã gửi lời cảm ơn sâu sắc trước sự quan tâm của mọi người. Không khí của buổi lễ trở nên vô cùng xúc động.

Để bày tỏ sự cảm ơn, đáng lẽ chỉ nên nói đến đây. Nhưng sau đó, người cán bộ cảm thấy tự ti khi thấy người đồng nghiệp còn lại nhận được nhiều lời khen, ông tiếp tục phát biểu: "Nói đến nhân viên ưu tú, rất tiếc, tôi chưa từng một lần…". Nói đến đây, một cán bộ trẻ tuổi ngồi phía đối diện, người thường ngày vốn không hợp với ông đã cướp lời: "Không, đó là do lỗi của cháu chứ không phải do chú làm việc không tốt, chúng cháu chưa bao giờ nhắc đến tên chú." Câu tự trách này của người cán bộ trẻ đã khiến các đồng nghiệp nhìn vị cán bộ già sắp về hưu bằng ánh mắt thương cảm. Bỗng chốc, không khí trong hội trường chùng xuống.

Trước tình huống này, một vị lãnh đạo đã quyết định sẽ phá tan bầu không khí căng thẳng. Vào thời điểm đó, ông nên tránh nói đến chủ đề nhạy cảm về nhân viên ưu tú mà nên nói tới những chủ đề khác. Tuy nhiên, vị lãnh đạo lại lập tức động viên người cán bộ sắp về hưu, nói ông không nên quá để ý tới vấn đề ưu tú hay không, bởi không đạt được danh hiệu không phải do thiếu năng lực, mà quan trọng là thực tế công việc... Vị lãnh đạo đã nhắc lại và nhấn mạnh vào vấn đề mà nhẽ ra không nên nói đến nữa, khiến cho không khí trong hội trường đã căng thẳng lại càng trở nên căng thẳng hơn.

Câu chuyện trên đây là một ví dụ điển hình cho việc nói mà không chú ý tới hoàn cảnh xung quanh, tất cả các nhân vật đều không biết cách nói. Do đó, khi nói chuyện, nhất định phải chú ý tới hoành cảnh và cách thức, một câu nói sai, một câu đỡ lời không đúng sẽ gây ra càng nhiều mâu thuẫn.

CHƯƠNG 2

Đọc nhiều – đi nhiều, tích lũy kiến thức giao tiếp

Đọc nhiều, đi nhiều là cách tốt nhất để chúng ta tích lũy tri thức. Người xưa nói: "Đọc vạn cuốn sách, đi vạn dặm đường", chỉ có đọc nhiều, tiếp xúc nhiều với xã hội thì cuộc sống của chúng ta mới có thể trở nên phong phú hơn. Khi năng lực và tri thức được nâng cao, con người sẽ có nhiều kinh nghiệm sống với kiến thức rộng hơn, chính vì vậy mà chúng ta sẽ tích lũy được kĩ năng giao tiếp xã hội.

Người xưa nói: "Phúc hữu thi thư khí tự hoa" (Chỉ cần đọc nhiều thì học sẽ thành công, khí chất tài hoa của bản thân sẽ tự nhiên trỗi dậy). Maxim Gorky cũng nói: "Học vấn thay đổi khí chất". Từ đó có thể thấy, tri thức là khí chất, là suối nguồn của tinh thần, cũng là nền tảng quan trọng mang tới mọi đề tài trong giao tiếp giữa con người với con người.

Mặc dù đọc sách là một việc làm đáng quý, nhưng nếu chỉ đọc mà không trải nghiệm thực tế thì những điều sách mang lại chỉ là những tri thức vô nghĩa. Do đó, trước khi giao tiếp với mọi người, nhất thiết phải chuẩn bị những đề tài mang tính chất tri thức, đương nhiên, nguồn đề tài có thể từ cuộc sống, cũng có thể từ sách vở, sau đó hãy ghi nhớ chúng và vận dụng thích hợp trong mọi hoàn cảnh.

Lợi ích của việc đọc sách

Đa số các nhà diễn thuyết đều rất yêu thích việc đọc sách, mỗi ngày ít nhất họ cũng phải đọc một tờ báo. Có người cho rằng: "Để có thể giao tiếp với mọi người tốt hơn, tìm được đề tài thích hợp thì nhất định phải am hiểu tin tức. Để am hiểu tin tức thì nhất định phải đọc nhiều sách". Chỉ có cách tích lũy tri thức như vậy mới giúp chúng ta giao tiếp tự tin.

"Đọc" là sự chuẩn bị cho một cuộc nói chuyện. Các loại sách báo tạp chí đều mang đến cơ hội để chúng ta tìm hiểu về tình hình của một công ty hoặc một nhân vật tầm cỡ nào đó, cho dù nhớ hay không nhớ đã đọc nó ở đâu, thì điều đó cũng không quan trọng trong cuộc gặp. Ngoài ra, cũng không nên bỏ qua các loại sách báo nằm ngoài lĩnh vực công việc của mỗi người, bởi chúng sẽ giúp mọi người hiểu thêm về thế giới, giúp chúng ta thành công trong giao tiếp xã hội.

Báo chí có thể cung cấp những thông tin về đề tài cuộc sống, ví dụ như giao thông, thời tiết, thời cuộc, và cả những tin tức địa phương. Thời tiết là đề tài tuyệt vời nhất, bởi đó là thứ gần gũi nhất với con người, nếu thời tiết bất thường thì có thể dùng nó làm đề tài nói chuyện: miền Nam

lũ lụt, miền Trung bão cát, thời tiết nắng nóng… tất cả đều có thể trở thành đề tài cho một cuộc trò chuyện.

Vậy, các chuyên gia giao tiếp thường đọc báo như thế nào?

Hãy đọc kĩ danh mục những tin tức chính.

Đọc từ đầu, đọc và nắm được chủ đề của mỗi trang tin tức.

Đọc đoạn đầu của những tin hay hoặc tin quan trọng. Thông thường thì đoạn đầu của một trang tin tức sẽ nói tổng quát về sự kiện mà trang tin đó sẽ đề cập đến.

Đánh giá xem tin tức có quan trọng không, có mang lại hứng thú cho bạn hoặc người nghe hay không.

Khi đọc một tờ báo, bạn không những phải nắm được những tin tức vĩ mô, tin thể thao hoặc tin kinh tế, mà còn phải nắm được những tin tức văn hóa về nơi mình đang sinh sống.

Nếu như bạn đã xem tin tức quốc tế hoặc tin tức trong nước trên một tờ báo toàn quốc, thì để tránh mất thời gian, bạn nên bỏ qua những tin tức này trên các tờ báo địa phương.

Sau khi đọc báo, biết được những chuyện mới xảy ra ở địa phương, ở trong và ngoài nước, đồng thời cũng biết hiện đang có cuộc thi gì, sự kiện giải trí gì, nắm được tình hình thời tiết… Bạn sẽ phải sử dụng những thông tin này như thế nào? Dưới đây sẽ là một số gợi ý giao tiếp sử dụng thông tin từ báo chí:

Anh đã vượt qua bão tuyết như thế nào? Anh dọn tuyết hết bao lâu?

Chị làm thế nào để giữ ấm?

Anh nghĩ đội nào sẽ vô địch? Tôi thích đội bóng XX, anh có hâm mộ đội XX không?

Đây là lần đầu tiên bạn tham gia đại hội toàn quốc phải không?

Sao bạn thích nghề này?

Anh có hay đi câu cá không? Anh thích câu cá ở đâu?

Sau khi hỏi xong câu hỏi, bạn có thể thêm 1 câu nói nữa: “Vậy anh/chị nghĩ như thế nào?”

Cho dù bạn chưa nắm vững về các đề tài, chỉ cần hằng ngày chịu khó đọc sách, chắc chắc bạn có thể giao tiếp thành công. Trên thực tế, chỉ cần hiểu được các tri thức liên quan, có hiểu biết ở mức độ nhất định các chủ đề hoặc có thể đưa ra câu hỏi khéo léo thì khi giao tiếp, bạn sẽ không khó để chia sẻ thông tin với những người khác.

 Chia sẻ với mọi người

Chẳng phải bạn vẫn thường nói: "Việc này tôi biết, nhưng tôi không nhớ (biết) nó ở đâu"?

Khi bạn muốn nhớ một điều gì đó quan trọng, một câu nói hay hoặc một bài viết thú vị, có một cách rất hay là: Đọc, ghi nhớ, viết lại. Đừng quên viết rõ thời gian và nơi bạn biết điều đó. Nhiều khi, đó chính là nguồn đề tài cho một cuộc nói chuyện thú vị.

Ngoài ra, chúng ta cũng có thể chia sẻ thông tin cho người khác, cùng xem những bài viết thú vị, những đề tài hay để xây dựng mối quan hệ tốt đẹp. Chỉ cần sau khi trích dẫn lại bài viết đó, bạn viết thêm những lời nhắn như "Đọc nó làm tôi nhớ đến bạn", "Chúc bạn luôn thành công", "Gửi tặng bạn, hãy chia sẻ nó với người khác"…

Có thể bạn cho rằng đó không phải là giao tiếp, nhưng trên thực tế đây là một cách khác để truyền tải thông tin. Nó thể hiện: "Tôi lắng nghe bạn, không chỉ nhớ đến bạn mà còn rất tôn trọng bạn. Do đó tôi đã trích dẫn bài viết này để gửi tới bạn".

Cho dù bạn có trực tiếp tham gia vào một hoạt động nào hay không, nhưng bạn cũng nên nắm được kiến thức về vấn đề đó. Đừng nghĩ rằng phụ nữ không cần biết thông tin về thể dục thể thao, tương tự nam giới cũng nên đọc về cuộc sống, hiểu về thông tin xã hội, phim ảnh, nghệ thuật… Như vậy giao tiếp giữa nam và nữ sẽ có những điểm tương đồng, có thể tìm được đề tài chung khi nói chuyện.

Đọc nhiều, viết nhiều, rèn luyện bản lĩnh nói chuyện trước đám đông

"Đọc vạn cuốn sách, đi vạn dặm đường". Không có con đường tắt dành cho những người muốn trở thành nhà diễn thuyết. Bạn cần coi việc rèn luyện bản lĩnh nói chuyện trước đám đông là một mục tiêu và dần dần từng bước thực hiện mục tiêu đó. Điều này đòi hỏi bạn không ngừng học tập, không ngừng học hỏi và tích lũy kinh nghiệm.

Đầu tiên, bạn cần có khả năng nói tốt để bản thân có một vị trí vững trong xã hội. Để làm được điều này, mỗi ngày bạn đều phải rèn luyện cách nói chuyện, tập luyện phong thái và học cách nói thuyết phục. Ngoài ra bạn phải đọc sách về các danh nhân, đọc những cuốn sách mà họ viết, cho dù là cổ điển hay hiện đại. Hãy tự nói với mình rằng, bạn phải học được bản lĩnh nói chuyện từ trong các cuốn sách.

Khi đọc sách để nâng cao năng lực diễn thuyết, phải đặc biệt chú ý tới cách sử dụng từ ngữ. Vừa phải đọc và vừa nghĩ: Phải làm thế nào để thể hiện tốt hơn? Có cần sự thay đổi nào không? Và sử dụng cách nói nào trong tình huống nào là thích hợp nhất?

Cùng nói về một việc, nhưng với mỗi tác giả sẽ có một cách diễn tả khác nhau. Mỗi người đọc cũng sẽ có cảm nhận không giống nhau. Cần phải đặc biệt chú trọng tới điều này. Cho dù nội dung có hay thế nào, nhưng nếu cách sử dụng ngôn ngữ không đặc sắc, không có phong cách thì tác phẩm sẽ không để lại ấn tượng đẹp, người đọc sẽ nhanh bị nhàm chán.

Tóm lại, cần phải không ngừng học tập tri thức trong sách vở, trong xã hội. Hãy bắt đầu từ những việc nhỏ và bắt đầu ngay bây giờ. Chỉ cần bạn không ngừng học tập, bạn sẽ trở thành một chuyên gia giao tiếp với những đề tài nói chuyện đa dạng, phong phú.

Kiến thức bác học trong giao tiếp

Trong giao tiếp, nếu bạn có kinh nghiệm cuộc sống phong phú và vốn kiến thức uyên bác thì sẽ không khác gì "hổ mọc thêm cánh". Kiến thức uyên bác sẽ giúp ích cho bạn trong mọi tình huống, giúp bạn tham gia vào mọi chủ đề, bạn sẽ như "cá gặp nước" trong cuộc nói chuyện.

Ví dụ như khi diễn thuyết, trên thế giới không một ai có thể có một bài diễn thuyết hoàn hảo nếu không chuẩn bị trước, bởi vì nội dung diễn thuyết không thể bê nguyên xi từ bất cứ nguồn tư liệu nào, cũng không có sự sẵn sàng về mặt tư tưởng. Do đó, có rất ít người có thể tự tin, ung dung nói chuyện trước đám đông trong điều kiện không có bất cứ sự chuẩn bị nào. Và những người này đều rất được hoan nghênh.

Làm thế nào để có thể có được kiến thức uyên bác và vận dụng hiệu quả trong lời nói, nâng cao khả năng giao tiếp?

Kiến thức chủ yếu đến từ hai nguồn là sách vở và cuộc sống. Thế nhưng không thể rập khuôn, áp dụng kiến thức một cách máy móc mà cần phải điều chỉnh sao cho phù hợp với điều kiện thực tế. Sự uyên bác của một người không nằm ở chỗ người đó biết về mọi việc mà là ở chỗ người đó nhìn nhận và lí giải sự việc như thế nào.

Nếu bạn muốn rèn luyện bản thân, tu thân dưỡng tính bên cạnh việc tích lũy tri thức, những cuốn sách sau đây sẽ giúp ích cho bạn:

Sách tri thức: "Thế giới của Sophia", "Giới tính thứ hai"…

Tu thân: "Tây sương kí", "Cuốn theo chiều gió", "Jane Eyre", "Bà Bovary", "Anna Karenina" "Trà hoa nữ", "Kiêu hãnh và định kiến"…

Dưỡng tính: "Lá cỏ" (Leaves of Grass), "Hà Nội ba mươi sáu phố phường", "Thương nhớ Mười Hai"…

Đương nhiên trong cuộc sống, nội dung các cuộc trò chuyện còn có thể đề cập đến lịch sử, những cuốn sách sau sẽ giúp bạn có thêm kiến thức lịch sử: Việt Nam sử lược, Ngàn năm áo mũ, Nhật kí Đặng Thùy Trâm…

Chỉ cần đọc nhiều sách là bạn sẽ có thêm nhiều kiến thức bổ ích. Nếu nắm vững nội dung sách, bạn sẽ có rất nhiều chủ đề cho một cuộc nói chuyện thú vị.

Thời nhà Thanh, Kỉ Hiểu Lam và Hòa Thân là quan cùng triều, không cần nói, ai cũng biết Kỉ Hiểu Lam là một tài tử, ông đã đọc rất nhiều sách. Thực tế, Hòa Thân cũng là một người có trình độ văn hóa rất cao, nếu không thì sao ông có thể ở bên cạnh vua Càn Long trong nhiều năm như vậy. Chúng ta hãy xem xem hai vị bác học này thể hiện thế nào trước vua Càn Long.

Một ngày, vua Càn Long cùng với Hòa Thân và Kỉ Hiểu Lam đến nghỉ dưỡng tại núi Thừa Đức, ba người cùng đi bộ ngắm cảnh trong vườn.

Càn Long biết Hòa Thân và Kỉ Hiểu Lam chỉ bằng mặt chứ không bằng lòng nên có ý muốn hòa giải.

Lúc này, đột nhiên vua Càn Long hỏi:

"Cái gì cao? Cái gì thấp? Cái gì đông? Cái gì tây?" Kỉ Hiểu Lam đương nhiên không muốn bỏ lỡ cơ hội thể hiện mình trước Hoàng Thượng nên đã trả lời trước: "Quân vương cao, thần tử thấp, văn ở phía đông, võ ở phía tây".

Hòa Thân thấy Kỉ Hiểu Lam tranh trả lời trước nên rất bực mình, nhưng không còn cách nào, ông cũng đành tán đồng.

Ba người đi lên một cây cầu, Càn Long yêu cầu Hòa Thân và Kỉ Hiểu Lam lấy nước làm đề tài để sáng tác một bài thơ. Sau khi nghe xong, Kỉ Hiểu Lam lại tranh trả lời trước, ông đã đọc ngay một bài thơ với ngụ ý ví Hòa Thân chỉ như một con gà.

Sau khi nghe xong bài thơ của Kỉ Hiểu Lam, Hòa Thân rất tức giận và ngay lập tức sáng tác một bài thơ đáp trả với ngụ ý cảnh cáo Kỉ Hiểu Lam không nên nhiều chuyện, nếu không sẽ có kết thúc không tốt đẹp.

Nghe xong hai bài thơ của Kỉ Hiểu Lam và Hòa Thân, Càn Long biết hai người vẫn ở thế đối đầu. Nhưng ông cũng nghĩ, đối với việc quốc gia, đó chưa hẳn là chuyện không tốt. Vua Càn Long chỉ mỉm cười không nói gì và từ bỏ ý định hòa giải hai người.

Kỉ Hiểu Lam và Hòa Thân đã cho thấy cái tài của mình trong từng câu thơ, nếu hai người không có trình độ cao thì không thể nói ra những câu nhằm công kích đối phương như vậy. Hai người cũng sẽ không thể tự tin mà đối đáp nhau trước vua Càn Long – một người có trình độ học vấn thâm sâu.

Đương nhiên, ngoài những kiến thức trong sách vở, kiến thức trong cuộc sống cũng vô cùng quan trọng. Cho dù là giao tiếp nội bộ hay ngoại giao giữa các quốc gia, đều là việc cần phải học tập. Chỉ có như vậy, bạn mới có thể nắm được điểm yếu của đối phương và đạt được mục đích của mình trong hoạt động xã giao.

Sau đây là câu chuyện Mai Nhữ Ngao đại diện cho Trung Quốc tham gia phiên tòa xét xử tội phạm chiến tranh Nhật Bản.

Tháng 7 năm 1945, bốn quốc gia là Trung Quốc, Mỹ, Anh, Liên Xô đã thành lập tòa án quân sự quốc tế Viễn Đông tại Nhật Bản để xét xử tội phạm chiến tranh. Mai Nhữ Ngao đã tham gia phiên tòa với tư cách là một quan tòa của Trung Quốc.

Trước khi diễn ra phiên tòa, giữa các nước đã diễn ra tranh chấp về thứ tự ghế ngồi. Các bên tranh luận không ngừng về vị trí ghế ngồi đầu tiên bên tay trái.

Mai Nhữ Ngao ý thức được mình đang đại diện cho hàng triệu người dân Trung Quốc và hàng trăm nghìn chiến sĩ đã hi sinh đến tòa án quốc tế Viễn Đông để xét xử tội phạm chiến tranh. Khi đó, mặc dù Trung Quốc được coi là một trong những cường quốc của thế giới, nhưng thực ra chỉ là hư danh. Trong tình huống phải đối mặt với tám vị quan tòa đang tranh luận sôi nổi, vì thể diện quốc gia, Mai Như Ngao cũng quyết không nhượng bộ. Ông đã nói trước tất cả mọi người: "Nếu là vị trí của cá nhân tôi, thì tôi không để ý, nhưng là đại diện của một quốc gia, tôi cần phải xin chỉ thị của chính phủ".

Câu nói của Mai Nhữ Ngao đã khiến các vị quan tòa sửng sốt. Thiết nghĩ, nếu quan tòa của các nước đều xin chỉ thị quốc gia, vậy phải thảo luận đến bao giờ mới tìm ra cách giải quyết? Đến bao giờ mới sắp xếp được vị trí chỗ ngồi? Thấy vậy, Mai Nhữ Ngao đã lên tiếng nói rõ quan điểm của mình, "Ngoài ra, tôi cho rằng thứ tự chỗ ngồi của các nước trong phiên tòa nên căn cứ theo thứ tự đầu hàng mà sắp xếp là hợp lí nhất. Trong phiên tòa xét xử tội phạm chiến tranh Nhật Bản hôm nay, Trung Quốc là nước bị hại nhiều nhất, thời gian kháng chiến cũng dài nhất, hi sinh về người cũng lớn nhất. Do đó, đất nước Trung Quốc với lịch sử tám năm kháng chiến đẫm máu nên xếp thứ hai".

Thế nhưng, một ngày trước khi diễn ra phiên tòa, chánh án phiên tòa đột nhiên tuyên bố thứ tự được xếp như sau: Mỹ, Anh, Trung Quốc, Liên Xô… Mai Nhữ Ngao thấy rằng, nếu không đấu tranh trong phiên tòa trù bị thì thứ tự trong phiên tòa chính thức vẫn sẽ như vậy. Ông lập tức phản đối, cởi áo choàng đen và không bước lên vị trí. Ông nói: "Mặc dù hôm nay chỉ là phiên tòa trù bị nhưng có rất nhiều phóng viên nhà báo đến dự. Nếu ngày mai đăng báo thì trù bị sẽ trở thành sự thật. Nếu các vị không phản đối, tôi yêu cầu biểu quyết về ý kiến của tôi. Còn nếu không tôi sẽ không tham gia phiên tòa, tôi sẽ về nước và xin từ chức".

Chánh án phiên tòa đành phải tiến hành biểu quyết, cuối cùng vị trí chỗ ngồi trong phiên tòa được sắp xếp lại như sau: Mỹ, Trung Quốc, Liên Xô, Canada, Pháp…

Câu chuyện trên cho thấy Mai Nhữ Ngao đã vận dụng kinh nghiệm và kiến thức xã hội phong phú trong lời nói khiến đại diện các quốc gia khác phải tâm phục khẩu phục và đồng ý sắp xếp vị trí chỗ ngồi theo đề xuất của ông. Nếu Mai Nhữ Ngao không hiểu tầm quan trọng của vị trí ngồi, nếu ông không hiểu được bản chất của việc các nhà báo đến phiên tòa trù bị thì ông đã không thể thành công.

Có thể thấy, nếu muốn có được khả năng ăn nói hơn người, muốn chiếm được thế chủ động trong giao tiếp thì bạn phải liên tục tích lũy tri thức, không ngừng vận dụng thực tế, học tập và sáng tạo. Chỉ cần có kiến thức uyên bác, hiểu biết xã hội sâu rộng thì bạn sẽ luôn có nguồn đề tài phong phú và thành công trong giao tiếp.

CHƯƠNG 3

"Bắt bệnh" để làm chủ cuộc giao tiếp

Khi nói chuyện với người khác hoặc trong các hoạt động xã giao, chúng ta đều muốn làm cho mọi người cảm thấy vui vẻ. Những người được yêu mến nhất chính là người luôn tìm tòi các đề tài mới lạ để mang lại không khí sôi nổi. Việc nắm được nhiều kĩ năng giao tiếp có thể khiến bạn trở thành nhân vật trung tâm trong các tình huống giao tiếp, xã giao.

Tự giới thiệu về mình rất quan trọng

Khi gặp người lạ, việc đầu tiên phải làm là giới thiệu về bản thân mình. Chúng ta thường xuyên phải làm điều này cho dù là trong các hoạt động xã giao hay khi đi phỏng vấn, trong cuộc sống và trong công việc, nó là chìa khóa mở cánh cổng giao lưu giữa con người với con người.

Nếu biết cách sử dụng đúng chiếc chìa khóa mang tên tự giới thiệu, bạn sẽ luôn thành công trong công việc cũng như trong giao tiếp xã hội. Ngược lại, nếu không biết cách giới thiệu, bạn sẽ không thể để lại ấn tượng sâu sắc trong tâm trí người khác và sẽ không thể giao tiếp có hiệu quả. Khi nói chuyện với mọi người, cho dù bạn tự chủ động giới thiệu hay người khác giới thiệu hộ, đều không nên thể hiện thái độ lạnh nhạt hoặc tùy tiện, bởi việc để lại ấn tượng tốt đẹp là bước quan trọng nhất đưa bạn đến cuộc nói chuyện chính thức.

Tự giới thiệu là một nghệ thuật ngôn ngữ kéo hai bên xích lại gần nhau hơn, môn nghệ thuật này đòi hỏi sự chân thành, nhiệt tình và lễ độ. Khi giới thiệu, bạn phải nói sao cho để người khác cảm thấy gần gũi, có thể để lại ấn tượng sâu sắc. Đồng thời, việc nắm giữ các cơ hội tự giới thiệu về mình cũng rất quan trọng.

Rất nhiều người, đặc biệt là những người trẻ tuổi, khi tự giới thiệu về mình trong lần gặp mặt đầu tiên với người lạ thường hay có tâm lí căng thẳng, rụt rè, có lúc còn giới thiệu qua loa. Ví dụ: "Xin chào, tôi là Dương Quang, tôi mới tốt nghiệp năm nay, rất vui được làm quen". "Tổng Giám đốc, ông có biết Lệ Lan - bạn của tôi không, cô ấy là một nhân viên quảng cáo".

Cách giới thiệu như trên quá thông thường, ở lần gặp mặt sau, đối phương sẽ rất khó nhớ được tên của bạn, cũng không thể biết chi tiết bạn làm công việc gì. Do đó, khi tự giới thiệu về bản thân, cần phải nắm vững các kĩ năng sau, như vậy thì người khác mới có thể nhớ đến bạn.

Khắc phục tâm lí nhút nhát

Các chuyên gia tâm lí cho rằng, khi hai người xa lạ lần đầu tiên gặp nhau, đương nhiên sẽ có sự tò mò và muốn hiểu thêm về đối phương.

Khi có hẹn với một người bạn chưa gặp mặt bao giờ, khi bạn vừa bước vào, người đó nhìn thấy bạn thì trong đầu lập tức đã xuất hiện hàng loạt câu hỏi: Người này là ai? Đến để làm gì? Người ấy sẽ ngay lập tức cảm thấy hứng thú, muốn hiểu thêm về bạn. Nếu như trong lúc này, bạn tự giới thiệu về bản thân mình, đáp ứng sự tò mò của đối phương, thì người đó cũng sẽ tự giới thiệu mình với bạn. Như vậy, hai bên đã có sự khởi đầu tốt đẹp, thuận lợi, những chuyện về sau chắc chắn sẽ dễ nói.

Ngược lại, khi gặp người khác, nếu bạn tỏ ra căng thẳng, nhút nhát, không biết phải mở lời thế nào, không nói được điều gì thì sẽ khiến cho người đối diện cảm thấy thất vọng. Đặc biệt khi đối phương đã đoán ra bạn là ai, đến để làm gì, nếu bạn không kịp thời tự giới thiệu về bản thân mình, mọi việc sẽ càng trở nên tệ hơn.

Để có thể tự tin giới thiệu chi tiết về bản thân mình khi gặp người lạ, khắc phục tâm lí nhút nhát, rụt rè thì yêu cầu lí trí phải chiến thắng cảm xúc.

Nắm chắc thời cơ, thái độ chân thành

Tự giới thiệu không chỉ khiến người khác nhớ đến bạn mà còn là cơ hội để bạn thể hiện hình ảnh của mình, do đó, khi tự giới thiệu, nhất định phải chú ý tới cách nói, điều này không chỉ yêu cầu kĩ năng ngôn ngữ tốt, mà còn phải chú ý tới thời điểm, thái độ và hành động.

Phải nắm chắc thời cơ, tự giới thiệu về bản thân trong hoàn cảnh hợp lí. Ví dụ, chỉ giới thiệu khi đối phương có thời gian rảnh rỗi, tâm trạng tốt và có hứng thú, như vậy thì người nghe mới không có cảm giác bị làm phiền.

Trong một lần hội chợ, Giám đốc Dương của một công ty nọ nghe nói có Tổng Giám đốc của tập đoàn A sẽ ghé thăm nên muốn nhân cơ hội này để tiếp xúc và làm quen với ông.

Trong bữa trưa, Giám đốc Dương đã bước lên phía trước và nói: “Xin chào ngài Tổng Giám đốc, tôi là Lê Dương, Giám đốc của công ty XX, đây là danh thiếp của tôi”. Vừa nói, Giám đốc Dương vừa lấy danh thiếp ra đưa cho vị Tổng Giám đốc. Thế nhưng lúc này, Tổng Giám đốc đang bận nói chuyện với những người khác nên không để ý tới mọi chuyện xung quanh. Ông nhận lấy danh thiếp của Giám đốc Dương rồi để ngay xuống chiếc bàn bên cạnh.

Trong tình huống này, Giám đốc Dương đã tự giới thiệu mình không đúng lúc, nên vị Tổng Giám đốc đã không có hứng thú để tiếp tục tìm hiểu về ông.

Phải chú ý đến thái độ: Khi tự giới thiệu, nhất định phải tự nhiên, thân thiện, lễ độ, không nên tỏ ra tự kiêu, khoa trương, phải thể hiện tình cảm chân thành, mong muốn được làm quen với người đối diện. Khi tự giới thiệu, nếu giữ được bình tĩnh, tỏ ra cởi mở sẽ tạo được thiện cảm với người khác. Ngược lại, nếu người giới thiệu tỏ ra rụt rè, căng thẳng, thậm chí không dám nhìn thẳng, sẽ gây ra trở ngại cho cuộc giao tiếp giữa hai bên.

Chú ý về thời gian: Khi tự giới thiệu phải nói ngắn gọn súc tích, thời gian trong khoảng 30 giây là hợp lí nhất. Nếu nói nhiều sẽ khiến người đối diện không thể nhớ được hết. Khi giới thiệu có thể đưa danh thiếp để đối phương có thêm nhiều thông tin hơn.

Chú ý nội dung: Khi tự giới thiệu về bản thân, nên nói rõ tên tuổi, đơn vị cơ quan công tác và chức vụ, như vậy người nghe sẽ có ấn tượng hoàn chỉnh, người nói cũng không cần phải quá dài dòng, tiết kiệm thời gian. Khi tự giới thiệu phải có thái độ chân thành, cầu thị, không nên dùng lời lẽ khoa trương, đánh bóng bản thân.

"Tôi là Đào Văn Phấn, Giám đốc Marketing của Tập đoàn Vạn Phương, xin được giúp đỡ".

Một câu nói rất đơn giản, nhưng lại cho người nghe chủ đề để tiếp tục cuộc trò chuyện: "Anh là người của công ty Vạn Phương ư? Tôi đã xem thông tin về công ty của anh. Công ty của anh rất ổn, anh làm công việc tiếp thị à? Tôi cũng rất có hững thú với công việc này, tôi nghĩ chắc anh rất có kinh nghiệm, anh có thể truyền đạt cho tôi kinh nghiệm trong lĩnh vực này không?" Như vậy là hai bên đã bắt đầu cuộc trò chuyện một cách tự nhiên với không khí sôi nổi.

Chú ý cách nói: Khi tự giới thiệu, đầu tiên phải cúi đầu chào, khi người đối diện có phản ứng mới bắt đầu nói. Phải dùng cả ánh mắt để thể hiện sự gần gũi, thể hiện mong muốn được quan tâm. Nếu như có người giới thiệu ở đó, việc tự giới thiệu sẽ được coi là không lễ độ, tốt nhất nên để cho bên thứ ba (người giới thiệu) mở lời.

Tìm hiểu thông tin: Nếu như bạn muốn làm quen với một ai đó, trước khi gặp mặt tốt nhất nên tìm hiểu thông tin về người đó, như tính cách, sở trường, sở thích... Như vậy khi tự giới thiệu về mình, bạn có thể nói về những điểm chung giữa hai người, cuộc trò chuyện vì thế sẽ trở nên gần gũi hơn.

Nếu như bạn tìm hiểu thông tin thấy đối phương là một người yêu thích thể thao, khi tự giới thiệu, bạn có thể nói bạn là một người yêu thích các hoạt động ngoài trời. Chắc chắn người đó sẽ rất hào hứng mà hỏi bạn: "Thật không? Tôi cũng rất thích, vậy bạn thích môn thể thao nào?" Chỉ cần bạn tiếp tục trả lời: "Tôi thích bóng chuyền và chạy bộ, còn bạn?" Cứ như vậy, hai bên sẽ có thể bắt đầu cuộc giao tiếp trong không khí vui vẻ, cởi mở.

Nói rõ về tên của mình

Trong một số trường hợp, nhất định phải nói rõ ràng họ tên khi giới thiệu bản thân với người khác. Cái tên của mỗi người đều có những ý nghĩa riêng, khi tự giới thiệu, nếu nói rõ ý nghĩa họ tên thì cuộc giao tiếp sẽ rất có hiệu quả.

Một cô gái tên là Ngô Mỹ Kim, mỗi lần tự giới thiệu về mình cô đều nói: "Tôi họ Ngô, tên Mỹ Kim, có ý nghĩa chỉ một người giàu có. Tôi và mọi người đều hi vọng có thể kiếm được nhiều tiền".

Câu nói này thường khiến người nghe bật cười, mọi người cũng có ấn tượng rất sâu sắc với tên của Mỹ Kim. Chính vì thế, khi giới thiệu tên của mình, bạn cũng nên thêm vào đó một chút dí dỏm, nêu rõ ý nghĩa để người đối diện có thể dễ dàng nhớ bạn.

 Tâm lí thoải mái khi gặp người lạ

Có nhiều người rất hay xấu hổ, nhất là những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, họ mới rời khỏi trường học hoặc gia đình, khi gặp người lạ họ không biết phải bắt đầu câu chuyện như thế nào, càng không biết phải làm thế nào để hòa nhập với mọi người. Thế nhưng, nếu bạn có thể cởi mở khi gặp người lạ, bạn sẽ có mối quan hệ rộng, có bạn bè ở khắp mọi nơi, làm việc gì cũng sẽ thuận lợi như cá gặp nước.

Vậy làm thế nào để cởi mở với người mới gặp lần đầu tiên? Bạn cần những kĩ năng giao tiếp gì trong cuộc gặp gỡ đầu tiên đó?

Con người ta thường hay đánh giá về người khác bằng định kiến, do đó bạn cần cố gắng hạn chế sử dụng ngôn ngữ quá vồn vã khi mới bắt đầu cuộc nói chuyện, ngoài ra cũng không thể thiếu những lời hỏi thăm. Một lời hỏi thăm cho thấy sự tôn trọng và sự gần gũi, thân thiện với người đối diện. Người phương Tây có câu: "Có sự nhiệt tình thì không sợ tuổi trẻ biến mất". Do đó, trong các cuộc gặp gỡ, người phương Tây luôn mỉm cười chào bạn và hỏi thăm bạn có khỏe không.

Lần đầu tiên gặp mặt, cả hai phía đều không hiểu rõ về đối phương nên thường rơi vào tình trạng không có gì để nói. Lúc này có thể bắt đầu bằng những câu hỏi thăm ngoài lề như: "Hình như trời hơi nóng" hoặc "Gần đây bạn có bận không". Mặc dù đa số những câu hỏi thăm như vậy tưởng như vô thưởng vô phạt, nhưng nó có thể giúp những người mới gặp nhau lần đầu không bị rơi vào tình trạng e dè, ngại ngùng do không biết nói gì. Đương nhiên, cần phải chú ý lựa chọn lời nói cho thích hợp để tránh những kết quả không hay.

Giáp và Ất là hai người bạn thân, một lần Ất đã nói lời không hay với Giáp nên hai người giận nhau. Hai ngày sau, Ất cảm thấy có lỗi với Giáp nên quyết định xin lỗi Giáp. Ngày hôm đó, Ất gặp Giáp trên đường, ngay lập tức anh mỉm cười và nói: "Cậu ăn chưa, nếu chưa thì tớ mời cậu đi ăn". Giáp nghe thấy vậy liền không vui và nói: "Cậu không thấy tớ vừa đi từ nhà ăn ra hay sao mà có hỏi tớ đã ăn chưa, cậu hỏi vậy chẳng phải là thừa hay sao?" Lúc đó Ất đã cảm thấy rất buồn, từ đó hai người không chơi với nhau nữa.

Tình huống trong câu chuyện nhỏ này rất dễ xảy ra trong cuộc sống thường ngày, vì vậy, trước khi mở lời hỏi thăm, bạn phải xét xem nó có phù hợp với hoàn cảnh và thời gian hay không. Chỉ cần có sự mở đầu tốt đẹp, cuộc giao tiếp sẽ diễn ra thuận lợi. Một số kinh nghiệm sau đây sẽ giúp bạn tự tin khi phải tiếp xúc với người lạ.

Bắt quàng làm họ

Cách làm này mặc dù không hay lắm nhưng lại rất có tính thực dụng. Khi tiếp xúc với một người lạ, chỉ cần bạn chú ý quan sát hoặc tìm hiểu trước, thì bạn sẽ có thể tìm được mối dây liên hệ với họ dù rõ ràng hay mơ hồ, dù gần hay xa. Khi gặp mặt, nếu nói về việc có sự liên hệ thì bạn sẽ rất nhanh chóng rút ngắn được khoảng cách tâm lí và khiến đối phương có cảm giác thân thiện.

Cựu tổng thống Philippines Corazon Aquino khi tới thăm Trung Quốc, điểm đến đầu tiên của bà không phải Bắc Kinh mà là huyện Long Hải, tỉnh Phúc Kiến – nơi sinh sống của đồng bào người Philippines gốc Trung Quốc. Ở đó, bà đã tới thăm chú của mình, thắp hương tổ tiên và nói chuyện với người dân địa phương. Bà bày tỏ: “Tôi đến Trung Quốc không chỉ vì việc quốc gia đại sự mà còn có cả việc cá nhân. Tôi không chỉ là một nguyên thủ quốc gia, mà xét trên một ý nghĩa nào đó, tôi còn là con gái của mảnh đất này”. Con gái về nhà mẹ đẻ, đương nhiên nhà meï đẻ sẽ vui mừng chào đón. Sự khéo léo đã giúp bà thành công trong việc rút ngắn khoảng cách tình cảm với Trung Quốc.

Việc “bắt quàng làm họ” giống như một chiếc chìa khóa, có thể mở cánh cửa giao tiếp giữa hai người, không chỉ có người hiện đại mà ngay cả người thời xưa cũng dùng cách này để kéo gần khoảng cách với người khác.

Thời Tam Quốc, Lỗ Túc là một chuyên gia trong lĩnh vực này. Khi lần đầu gặp mặt Gia Cát Lượng, câu nói đầu tiên của ông là: “Tôi là bạn thân của Gia Cát Cẩn - anh trai anh”. Câu nói này đã khiến cuộc trò chuyện của đôi bên trở nên gần gũi hơn. Đây cũng là khởi nguồn dẫn đến việc Tôn Quyền kết đồng minh với Lưu Bị đánh lại Tào Tháo.

Phương pháp này là chiếc chìa khóa vạn năng, tất cả mọi người trên thế giới đều có thể sử dụng.

Tháng 5 năm 1984, Tổng thống Mỹ Reagan đến thăm trường Đại học Fudan. Trong một lớp học, lần đầu tiên gặp mặt các bạn sinh viên của trường, chỉ trong khoảng thời gian trò chuyện ngắn ngủi, ông đã xây dựng được mối quan hệ gần gũi với mọi người: “Thực tế, tôi có mối quan hệ rất thân thiết với trường đại học của các bạn. Hiệu trưởng của các bạn và phu nhân của tôi là bạn học của nhau tại Trường Cao đẳng Smith (Smith College) ở Mỹ. Chính vì thế mà tôi và các bạn cũng là bạn bè”.

Chỉ vài câu nói ngắn nhưng Tổng thống Reagan không chỉ xóa bỏ khoảng cách giữa các quốc gia mà còn làm sâu sắc thêm tình cảm hữu nghị. Cả hội trường tràn ngập tiếng vỗ tay.

Sử dụng ngôn ngữ tình cảm - hài hước

Khi giao tiếp với người lạ, bạn không nên xem nhẹ vấn đề ngôn ngữ, nhưng cũng không nên tỏ ra quá nghiêm trọng. Có lúc, một câu nói mang ý nghĩa tình cảm hoặc hài hước cũng có thể rút ngắn khoảng cách giữa hai bên. Ví dụ như khi an ủi người khác, bạn không cần phải nói quá nhiều từ mang ý nghĩa động viên. Một câu chuyện đùa vui cũng có thể làm không khí trở nên sôi nổi, phá bỏ tâm lí e dè và đạt được mục đích giao tiếp tốt đẹp.

Tháng 10 năm 1988, Trần Bác Đạt được ra tù sau khi bị bắt trong cuộc đại cách mạng văn hóa, cuộc sống trong tù khiến ông cảm thấy rất ngột ngạt và ông luôn giữ tâm lí đề phòng với tất cả những người đến thăm. Lúc đó, nhà văn Diệp Vĩnh Liệt muốn tới phỏng vấn ông, Diệp Vĩnh Liệt đã chuẩn bị rất kĩ cho sự kiện này.

Vừa gặp mặt, Diệp Vĩnh Liệt đã nói với Trần Bác Đạt rằng, năm 1958, Trần Bác Đạt đã có buổi diễn thuyết tại trường đại học Bắc Kinh, Vĩnh Liệt khi đó là một sinh viên của trường đã nghe bài diễn thuyết này, Diệp Vĩnh Liệt chia sẻ: "Khi đó ông đã đưa theo một người phiên dịch để giúp ông dịch từ tiếng địa phương ra tiếng phổ thông, thực sự thì đó là lần đầu tiên tôi thấy một người Trung Quốc phải dùng đến phiên dịch khi diễn thuyết cho chính người Trung Quốc nghe". Nghĩ lại câu chuyện thú vị đó, Trần Bác Đạt đã bật cười.

Những câu nói có phần dí dỏm, hài hước đã rút ngắn khoảng cách giữa hai người, Trần Bác Đạt cũng cảm thấy người này rất thân thiện, không khí cuộc gặp ngay lập tức trở nên nhẹ nhàng và buổi phỏng vấn đã diễn ra thuận lợi. Sau này, cuốn sách "Chuyện về Trần Bác Đạt" của Diệp Vĩnh Liệt đã có thêm không ít tư liệu quý giá.

Tạo bầu không khí cho cuộc giao tiếp

Khi trò chuyện với người khác, bầu không khí rất quan trọng. Không khí sôi nổi sẽ dễ khiến mọi người cảm thấy thoải mái, cuộc nói chuyện sẽ trở nên thân thiện hơn. Còn nếu không khí của buổi trò chuyện căng thẳng thì mọi người đều sẽ cảm thấy nặng nề, áp lực, hiệu quả giao tiếp sẽ không được như mong đợi.

Chúng ta có thể tự tạo ra bầu không khí lí tưởng cho cuộc giao tiếp, một chuyên gia giao tiếp khi trò chuyện với người khác thường tỏ ra rất thoải mái, có lúc họ còn sử dụng những cách nói hài hước, dí dỏm để khiến không khí trò chuyện trở nên sôi nổi hơn. Khi gặp tình huống rắc rối, hãy rộng lượng và đừng quá để tâm, như vậy người khác sẽ không bị áp lực. Khi trò chuyện với mọi người, cũng phải chú ý đối xử công bằng, không quá xem nhẹ đối phương, có như vậy bạn mới dễ dàng hòa nhập vào mối quan hệ với những người xung quanh. Đương nhiên, khi giao tiếp cũng phải liên tục tìm kiếm đề tài để tạo ra bầu không khí sôi nổi, thân mật.

Thêm gia vị hài hước

Không ai có cảm hứng với một cuộc trò chuyện tẻ nhạt, nhàm chán, nhất là khi mới bắt đầu, nội dung quá nhàm chán sẽ khiến mọi người buồn ngủ. Nếu lúc đó, người nói biết thêm vào những câu hài hước thì chắc chắn không khí sẽ trở nên sôi nổi hơn. Vì vậy, khi cuộc trò chuyện có dấu hiệu của sự tẻ nhạt, phải chú ý vận dụng các câu nói đùa với hình tượng sinh động để kích thích người nghe và làm thay đổi bầu không khí.

Một lần, họa sĩ Trương Đại Thiên khi đó đang ở Thượng Hải muốn trở về quê nhà Tứ Xuyên. Học sinh của ông đã tổ chức một cuộc chia tay, còn mời cả chuyên gia nghệ thuật kinh kịch Mai Lan Phương và nhiều người nổi tiếng tới dự. Họa sĩ Trương Đại Thiên là người khá lạnh lùng nên mọi người không tránh khỏi tâm lí thận trọng. Khi buổi tiệc bắt đầu, Trương Đại Thiên nâng ly rượu lên mời Mai Lan Phương và nói: "Ông Mai, ông là quân tử, tôi là tiểu nhân. Tôi mời ông một ly". Mọi người đều tỏ ra ngạc nhiên trong khi ông Mai Lan Phương không hiểu gì, ông hỏi: "Ông nói vậy là sao?". Lúc này Trương Đại Thiên mỉm cười và giải thích: "Ông là quân tử nên dùng miệng hát kinh kịch, tôi là tiểu nhân nên dùng tay vẽ tranh". Câu nói này đã khiến tất cả mọi người có mặt đều bật cười, ông Mai cũng cười to nâng ly lên và uống cạn. Không khí của buổi tiệc lập tức trở nên náo nhiệt.

Ngày 9 tháng 2 năm 1930 là lễ mừng thọ 70 tuổi của tiên sinh Sái Nguyên Bồi. Khi cảm ơn các quan khách đến chúc mừng, ông đã hài hước nói: “Mọi người đến chúc thọ tôi, ai cũng muốn tôi sống thêm vài năm nữa. Tôi đã sống đến 70 tuổi, cảm thấy 69 năm qua là sai lầm. Nếu mọi người muốn tôi sống thêm vài năm nữa, chẳng phải muốn tôi sai lầm thêm vài năm nữa hay sao”. Các quan khách nghe xong đều bật cười, không khí của buổi tiệc trở nên vô cùng vui vẻ.

Tiên sinh Sái Nguyên Bồi đã dùng khiếu hài hước của mình mang lại không khí thoải mái cho buổi tiệc. Nếu lúc đó ông chỉ có những lời phát biểu cảm ơn cứng nhắc thì sẽ không thể mang lại hiệu quả tốt như vậy.

Sự hài hước có thể khiến chúng ta sống thoải mái hơn, những người hài hước thường rất đáng yêu và thân thiện. Cho dù là trước đông người hay nơi ít người, hài hước chính là cách tốt nhất để khuấy động bầu không khí. Thế nhưng phải chú ý, tuyệt đối không được mang người khác ra làm trò cười, như vậy sẽ gây ra sự phản cảm, thậm chí còn khiến sự việc trở nên căng thẳng.

Phát hiện chủ đề

Chủ đề là điều không thể thiếu trong các cuộc nói chuyện, không có chủ đề, cuộc nói chuyện sẽ không thể kéo dài. Trong giao tiếp, chúng ta phải học cách tìm lời để nói, tìm chủ đề mà cả hai phía đều cảm thấy hứng thú – cũng giống như viết văn, một đề tài hay sẽ tạo cảm hứng cho người viết. Nếu có một đề tài hay, cuộc trò chuyện sẽ diễn ra rất dễ dàng, đề tài hay chính là cơ sở của giao tiếp, tạo cảm hứng cho cả hai phía.

Khi tìm được chủ đề, hãy khéo léo đưa nó vào cuộc nói chuyện, có như vậy mới đảm bảo quá trình giao tiếp diễn ra thuận lợi, đạt hiệu quả tốt đẹp.

Triệu Thái hậu rất yêu thương con trai của mình là Trường An Quân. Có một lần, quân nhà Tần tấn công nước Triệu, Triệu Thái hậu đã xin vua nước Tề giúp đỡ, Tề Vương đồng ý xuất quân nhưng với điều kiện giữ Trường An Quân làm con tin. Triệu Thái hậu rất yêu thương con trai nên không chấp nhận, còn lớn tiếng với những người khuyên can rằng: “Ai dám ngăn cản ta, ta sẽ không khách sáo với người đó”.

Vì nghĩ cho tương lai nước Triệu, Tả Sư Xúc Long quyết tâm sẽ khuyên Thái hậu để Trường An Quân đến nước Tề. Ông không trực tiếp xin với Thái hậu mà bắt đầu câu chuyện bằng những chủ đề không liên quan gì tới vấn đề đang khiến Thái hậu đau đầu, cuối cùng, ông chuyển sang chủ đề về tình yêu thương con cái. Xúc Long nói: “Người yêu thương con gái hơn con trai, vì vậy nên người luôn nghĩ cho con gái. Người xem, mặc dù rất nhớ thương con gái đang ở nước Yên xa xôi, nhưng người vẫn không để cô ấy về thăm mình, người muốn công chúa sinh hạ hoàng tử ở nước Yên rồi lên làm vua, đó là vì nghĩ cho tương lâu dài của công chúa. Còn đối với Trường An Quân, ngoài miệng người nói là yêu thương, nhưng lại ngăn cản không cho con trai mình đi lập nghiệp ở nước Tề. Nếu như vậy, cho dù người có cho hoàng tử nhiều của ngon vật lạ, nhiều đất đai, nhưng hoàng tử vẫn không có sự nghiệp của riêng mình và sẽ không được mọi người nể phục. Thời gian qua đi, cuộc sống của hoàng tử sẽ rất khó khăn. Vì thế mà thần cảm thấy người yêu thương con gái hơn con trai”.

Triệu Thái hậu nghe thấy có lí bèn đưa Trường An Quân tới nước Tề. Quả nhiên Tề Vương đã xuất binh giúp Triệu Thái hậu đẩy lùi sự tấn công của nhà Tần.

Trong câu chuyện này, Xúc Long đã dùng chủ đề tình yêu thương với con cái để nhận được sự đồng cảm từ Thái hậu, cuối cùng Thái hậu cũng đồng ý đưa Trường An Quân tới nước Tề làm con tin. Chính vì thế, khi trò chuyện với người khác, nhất định phải tìm được chủ đề phù hợp, chủ đề này cũng phải được xem xét cả ở góc độ suy nghĩ của đối phương thì mới có thể tạo ra sự hứng thú.

Trong xã hội hiện đại với nhịp sống nhanh và nhiều áp lực, không phải ai cũng sẵn sàng mở lòng. Là một người trẻ tuổi, muốn trở thành chuyên gia giao tiếp, bạn phải tích cực khích lệ để người đối diện cởi mở trò chuyện. Khi thể hiện quan điểm của bản thân, thái độ nhất định phải chân thành, thận trọng khi nêu câu hỏi và phải học cách chuyển chủ đề nếu điều mình đang nói có thể gây tranh cãi. Thế nhưng, trong giao tiếp đôi khi khó tránh khỏi tình trạng không có gì để nói khiến cuộc trò chuyện trở nên tẻ nhạt, lúc này, bạn cần tìm chủ đề phù hợp để phá vỡ bầu không khí nhàm chán, khiến mọi người tiếp tục nói chuyện trong không khí sôi nổi.

Ông James là một chuyên gia máy tính, khi tới Trung Quốc giảng dạy, ông đã được nhiều người yêu mến.

Có một lần, trong giờ nghỉ giải lao, mọi người tập trung trò chuyện, một học viên trẻ tuổi đã hỏi rất thành thật: “Xin hỏi tại sao tàu con thoi Challenger lại bị nổ?”. Ông James suy nghĩ một lát rồi nói: “Rất xin lỗi, tôi cũng không rõ…” Vị chuyên gia này vốn không quan tâm tới những vấn đề bên ngoài lĩnh vực chuyên môn của ông nên tỏ ra rất bối rối.

Đây chính là ví dụ cho việc nêu chủ đề không thích hợp, do không hiểu rõ đối phương, nêu một câu hỏi mà người đó không biết sẽ gây ra trở ngại cho cuộc giao tiếp.

Vì vậy, bất kể là giao tiếp trong tình huống nào, những chủ đề hay sẽ khiến cuộc trò chuyện diễn ra thuận lợi. Chỉ cần bạn đặt mình vào vị trí của người khác để suy nghĩ, quan tâm tới sở thích của họ là được. Tuyệt đối không nên nói về những chủ đề mà người đối diện không hiểu rõ để tránh khiến họ cảm thấy mất hứng.

Làm thế nào để cuộc giao tiếp có đầu có cuối?

Làm thế nào để đảm bảo cuộc giao tiếp diễn ra thuận lợi đến phút cuối cùng mà không bị gián đoạn giữa chừng? Việc này yêu cầu bạn phải có tài dẫn dắt đối phương, nhất định phải nhớ nên nói gì và không nên nói gì. Khi nói chuyện, không nên nói quá nhiều, phải để người khác cũng được nói lên suy nghĩ của họ, ý nghĩa lời nói phải rõ ràng, dễ hiểu, thái độ chân thành, phải làm sao để đối phương cảm thấy họ đang nắm thế chủ động, như vậy thì người đối diện mới vui vẻ tiếp tục cuộc trò chuyện với bạn. Ngược lại, nếu đối phương cảm thấy không có gì để nói thì họ sẽ không có hứng thú tiếp tục trò chuyện.

Thái độ chân thành khi trò chuyện

Khi giao tiếp, ngôn ngữ nhất định phải chân thành, nhất là khi góp ý hoặc phê bình người khác, nếu như bạn tỏ ra không có thành ý, việc góp ý và phê bình sẽ bị coi là hành động mang ý nghĩa công kích. Đương nhiên, khi giao tiếp, phải cho người đối diện có cơ hội được nói để họ thấy mình không chỉ là người nghe. Cuộc giao tiếp thuận lợi, đạt được kết quả tốt chỉ khi người đối diện có hứng thú và có nhiều điều để nói.

Nếu hi vọng đối phương thực sự nhận ra và sửa lỗi, bạn phải cố gắng giữ thể diện cho họ, làm vậy thì người đối diện sẽ vui vẻ tiếp thu ý kiến phê bình của bạn và không trách móc bạn.

Một buổi trưa, một ông chủ vô tình đi vào xưởng gang thép của mình và nhìn thấy vào công nhân đang hút thuốc, trong khi đó, tấm biển cấm hút thuốc treo ngay phía trên đầu họ.

Ông chủ không hề chỉ vào tấm biển và trách mắng các công nhân. Anh đi tới trước mặt họ, cầm bao thuốc lên, châm thuốc cho từng người và nói: “Các anh em không cần phải cảm ơn tôi, nếu các anh em đi ra ngoài hút thuốc, tôi sẽ càng vui hơn”. Những người công nhân đó biết mình đã mắc lỗi, nhưng cũng thầm phục ông chủ của mình, bởi anh không những không trách cứ họ, mà còn châm thuốc cho từng người. Hành động đó khiến họ cảm thấy mình được tôn trọng. Từ đó về sau, không có công nhân nào hút thuốc trong công xưởng nữa.

Đây chính là kĩ năng giao tiếp. Nếu lúc đó người chủ tức giận mà trách mắng các công nhân, đương nhiên họ sẽ không tiếp thu mà còn có thể nảy sinh tâm lí bất bình. Nhưng bằng cách trò chuyện chân thành, các công nhân mắc lỗi đã thẳng thắn nhìn nhận và tiếp thu ý kiến của người chủ. Mỗi người đều cảm thấy bản thân mình rất quan trọng, cũng hi vọng sẽ được người khác công nhận. Nếu bạn có thể khiến họ cảm thấy được tôn trọng, cảm thấy họ có địa vị trong lòng bạn thì nhất định bạn sẽ tạo được thiện cảm.

Trong cuộc sống hằng ngày, khi giao tiếp với mọi người, bạn nên quan tâm tới gia đình, sức khỏe và những điều liên quan đến đối phương, như vậy thì người đối diện sẽ dễ dàng mở lòng, vui vẻ trò chuyện với bạn. Bạn cũng có thể nhờ người khác chỉ dạy những điều là thế mạnh của họ, như vậy bạn vừa có thêm được kiến thức, vừa tạo được thiện cảm, lại vừa có đề tài để nói chuyện.

Khi nói chuyện, lưu ý không nên nói hết phần của người khác, đặc biệt là khi đang thảo luận vấn đề nào đó, hãy để cho người khác có cơ hội được nói, đối phương nói càng nhiều, điều bạn nhận được cũng càng nhiều.

Bình đẳng, độ lượng trong giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp, khi gặp các tình huống tranh cãi, nhất định phải độ lượng, đặc biệt khi có đông người, không nên quá tính toán mà làm hỏng bầu không khí cuộc trò chuyện.

Carnegie đã từng nói: “Cách tốt nhất để tránh phải tranh cãi với người khác là không tranh cãi”.

Tổng thống Mỹ Lincoln đã từng cảnh cáo một sĩ quan trẻ - người đang có tranh cãi gay gắt với các đồng nghiệp: “Những người có lí tưởng, có trách nhiệm, có mục đích sống không bao

giờ lãng phí thời gian cho những tranh chấp cá nhân. Khi có bất đồng ý kiến với người khác, cậu nên nhượng bộ. Nếu như thực sự là cậu đúng thì không nên để mất lí trí, phải biết kiềm chế bản thân. Không nên để mình bị tổn thương vì những điều không đáng".

Có những lúc, giữa người với người không thể tránh khỏi xảy ra tranh cãi. Cuộc tranh cãi có thể xảy ra giữa vợ - chồng, giữa bạn bè, giữa lãnh đạo và cấp dưới… khiến mọi người đều cảm thấy không vui, có lúc thậm chí còn gây ra hậu quả nghiêm trọng. Vì thế, nên bao dung, độ lượng để giải quyết thỏa đáng mọi mâu thuẫn.

Giữa đời nhà Thanh, có một câu chuyện mang tên "Ngõ sáu thước". Khi đó, cả tướng quân Trương Anh và một người họ Diệp đều là những người sống cùng thành, nhà hai người ở cạnh nhau, cả hai nhà đều muốn sửa nhà nhưng giữa họ đã xảy ra tranh cãi do tranh chấp đất đai. Trương lão phu nhân đã viết cho Trương Anh một bức thư với mong muốn ông sẽ ra mặt can thiệp việc này. Sau khi đọc xong bức thư, Trương Anh đã ngay lập tức hồi âm với nội dung khuyên can người nhà mình hãy nhượng bộ, nhường nhà hàng xóm ba thước đất. Đọc thư con trai gửi về, Trương lão phu nhân đã hiểu ra và chủ động xây lui bức tường vào ba thước. Nhà họ Diệp thấy vậy rất cảm kích, cũng lập tức lùi bức tường lại ba thước. Chính vì vậy, giữa nhà họ Diệp và họ Trương đã hình thành một con ngõ nhỏ rộng sáu thước mà sau này có tên là "Ngõ sáu thước".

Mặc dù câu chuyện này không có liên quan nhiều tới hình thức giao tiếp bằng lời nói, nhưng nó cũng cùng mang một ý nghĩa. Trong cuộc sống, chúng ta rất hay gặp phải những người không hiểu lí lẽ, trong một số tình huống, một câu nói không thỏa đáng có thể gây tranh cãi, có thể khiến việc bé xé ra to, làm ảnh hưởng tới mối quan hệ với những người xung quanh. Phải suy nghĩ cho thật kĩ, nếu tranh chấp để đạt được điều gì đó thì nó sẽ không có ý nghĩa, phải biết nhường nhịn, nhượng bộ đúng lúc để có được những điều tốt đẹp.

Trong giao tiếp, nhất định phải đối xử công bằng với mọi người, cho dù bạn có tài giỏi thế nào, có nhiều thành tựu ra sao, bạn cũng không nên khoa trương về điều đó, bởi làm như vậy sẽ thể hiện sự thiếu lễ độ, không có ai muốn nói chuyện với một người chỉ biết khoe khoang, và như vậy bạn sẽ không có được kết quả mong muốn.

Khổng Tử nói: "Cao thì có thể thấp đi một chút, đầy thì có thể vơi đi một chút, giàu thì có thể nghèo đi một chút, cao quý thì thấp hèn đi một chút, thông minh thì khờ khạo đi một chút, dũng cảm thì hèn nhát đi một chút…". Câu nói này muốn khuyên mọi người nên biết tự điều chỉnh mình. Ngay cả trong các tình huống giao tiếp cũng vậy, khi bạn tỏ ra tôn trọng người khác, bản thân bạn cũng sẽ được tôn trọng, các cuộc trò chuyện đương nhiên sẽ thuận lợi và mang lại kết quả tốt đẹp.

Giao tiếp thành công bắt đầu từ lắng nghe

Mọi người đều muốn học được cách nói chuyện, tự bồi dưỡng tài ăn nói bằng nhiều cách khác nhau với hi vọng có thể giao tiếp thành công. Thế nhưng, chúng ta lại quên mất một điều quan trọng, đó chính là sự lắng nghe. Thực tế, lắng nghe chính là cách giao tiếp hiệu quả nhất, là điều không thể thiếu khi trò chuyện với mọi người.

Một chuyên gia rất có kinh nghiệm trong lĩnh vực giao tiếp đã có ý kiến rằng: “Điểm mấu chốt của giao tiếp không nằm ở chỗ nói nhiều hay ít mà là học được cách nói ít”. Nghe nhiều nói ít, là một người biết lắng nghe, sẵn sàng lắng nghe, tiếp nhận ý kiến và suy nghĩ của người khác, đó mới thực sự là điều quan trọng.

Lắng nghe là bước đầu tiên để đạt được thành công. Cựu thủ tướng Anh, Winston Churchill từng nói: “Đứng lên nói cần dũng khí, ngồi xuống và lắng nghe cũng cần dũng khí”.

Trên thực tế, có rất ít người trẻ tuổi biết cách lắng nghe. Một người biết lắng nghe người khác có thể kịp thời đưa ra những góp ý, khiến người nói tìm được sự đồng cảm và mở lòng với người nghe.

Một lần, Canergie tham dự bữa tiệc của nhà xuất bản Glebe. Tại buổi tiệc, ông đã gặp một chuyên gia thực vật học nổi tiếng. Canergie trước đây rất ít khi giao tiếp với người này, ông nói với chuyên gia là mình có một khu vườn nhỏ. Chuyên gia thực vật đã hướng dẫn ông cách giải quyết một số vấn đề và giảng giải cho ông về các loại cây, vườn hoa và một số phát hiện trong lĩnh vực khoa học thực vật.

Ở bữa tiệc, Canergie và chuyên gia thực vật học đã nói chuyện suốt nhiều giờ liền. Khi buổi tiệc kết thúc, sau khi tạm biệt các vị khách khác, trước đại diện nhà xuất bản, chuyên gia thực vật học đã khen ông Canergie là người nói chuyện thú vị nhất.

Người Hi Lạp có câu: “Thượng đế cho chúng ta một cái lưỡi, nhưng lại cho chúng ta hai cái tai là để chúng ta nghe nhiều hơn nói”. Ý nghĩa của câu nói này muốn khuyên mọi người biết lắng nghe nhiều hơn thay vì nói nhiều hơn.

Vậy làm thế nào để lắng nghe người khác? Làm thế nào để nghe được tiếng lòng của người khác? Điều này rất quan trọng với những người trẻ tuổi. Một khi bạn học được cách lắng nghe người khác, bạn sẽ cảm thấy việc nghe người khác nói rất dễ dàng, cũng rất có ý nghĩa. Khi bạn nghe nhiều, bạn sẽ càng hiểu đối phương và có thể giúp đỡ họ, cũng như tự mang lại niềm vui cho bản thân mình.

Vậy làm thế nào để học được cách lắng nghe người khác nói?

Đầu tiên, phải có hứng thú với những điều người đối diện nói ra. Bạn phải cố gắng hiểu người đó, khích lệ và giúp đỡ họ giải quyết vấn đề hoặc tìm ra cách để giải quyết vấn đề. Điểm đặc biệt chú ý là thái độ của bạn nhất định phải chân thành.

Tiếp đó phải biết cách kiềm chế cảm xúc của chính mình. Nếu như quá xúc động, bạn sẽ làm ảnh hưởng tới người đối diện và hiệu quả của việc lắng nghe, thậm chí làm ảnh hưởng tới cả cuộc giao tiếp.

Sau nữa, phải tập trung tinh thần. Không nhìn ngó chỗ khác, không làm những hành động vô nghĩa. Những hành động nhỏ vô nghĩa sẽ khiến đối phương mất thiện cảm và mất hứng tiếp tục cuộc trò chuyện, bạn sẽ không nhận được những thông tin có ích. Nếu không kịp thời đưa ra phản ứng, hiệu quả của cuộc giao tiếp sẽ tự nhiên mất đi.

Cuối cùng, phải thể hiện là mình rất chú ý và thấu hiểu. Không nên tỏ vẻ không hiểu gì, càng không nên tỏ ra nhàm chán, không thích chủ đề mà người đối diện đang nói đến. Một người giỏi giao tiếp khi trò chuyện sẽ biết đặt câu hỏi để người đối diện phải tư duy, thể hiện thái độ tích cực bằng cách gật đầu, chợp mắt, chăm chú lắng nghe… Như vậy mới có thể làm cho cuộc trò chuyện diễn ra thuận lợi và đạt hiệu quả tốt.

Một người thành công nhất định phải học cách lắng nghe. Cho dù là đối với bạn bè, cấp trên hay cấp dưới, đều phải lắng nghe bằng cả tấm lòng. Đương nhiên, khi giao tiếp, bạn phải tránh những điều làm ảnh hưởng tới khả năng lắng nghe của mình: Sức khỏe không tốt, âm thanh xung quanh quá ồn ào, vướng bận nhiều chuyện lo nghĩ, đã biết đáp án của câu hỏi, cảm thấy phiền phức với người và sự việc, chỉ nghĩ cho bản thân mình, lắng nghe có chọn lọc.

Đây là những điều sẽ gây ảnh hưởng tới sự lắng nghe của bạn trong cuộc giao tiếp, vì vậy khi nói chuyện với người khác, nhất định phải có môi trường tốt và có tâm trạng tốt, thì sự lắng nghe mới đem lại hiệu quả, mới có thể khiến cuộc trò chuyện có ý nghĩa. Bạn sẽ có thể biết người khác muốn làm gì và nên làm như thế nào.

Kĩ năng trò chuyện khi lắng nghe

Đối với những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, trong quá trình lắng nghe người khác nói, nên biết cách thêm lời của mình vào để khiến đối phương có hứng thú, điều này giúp mang lại hiệu quả tốt nhất cho cuộc giao tiếp.

Góp lời chủ yếu là để người đối diện tiếp tục trò chuyên, bày tỏ ý kiến. Do các tình huống giao tiếp không giống nhau, nên cũng phải sử dụng các cách góp lời khác nhau.

Khi trò chuyện, nếu tâm trạng của người đối diện không tốt, hoặc người đó quá xúc động, không khống chế được cảm xúc khi kể về sự việc nào đó. Lúc này, bạn cần lựa chọn cách thức góp lời phù hợp để giải tỏa cho đối phương, ví dụ như “Bạn đã rất tức giận đúng không?”, “Hôm nay tâm trạng của bạn có vẻ không được tốt”, “Bạn rất buồn phải không?”... Khi nghe những câu nói như vậy, người đối diện có thể sẽ được giải tỏa tâm lí. Khi đối phương nói hết, họ sẽ cảm thấy nhẹ nhàng hơn và sẽ dễ dàng tiếp tục kể về vấn đề rắc rối của mình.

Khi người đối diện do lo lắng về việc bạn không hứng thú với vấn đề nào đó mà tỏ ra ấp úng, do dự, bạn có thể nói ra những điều giúp họ giải tỏa sự lo lắng đó, ví dụ: “Chị có thể nói chi tiết với tôi chuyện đó đã xảy ra thế nào không? Tôi vẫn chưa hiểu hết”, “Tiếp tục nói đi, tôi vẫn chưa hiểu…”, “ Tôi thấy rất hào hứng với chuyện này”… Hãy để đối phương biết bạn muốn nghe tiếp, họ sẽ cởi mở bày tỏ tấm lòng mình.

Nếu trong khi trò chuyện, người đối diện muốn biết bạn có hiểu điều họ đang nói không, bạn có thể dùng vài câu nói đơn giản để tổng hợp lại những nội dung người đó vừa nói, ví dụ: “Ý của anh là…”, “Chị cảm thấy sự việc này…”, “Bạn muốn nói với tôi rằng…” Hãy để đối phương biết bạn hiểu họ, như vậy họ mới có thể tiếp tục nói. Việc tổng hợp lại suy nghĩ của người đối diện sẽ có thể kịp thời khiến họ biết được mức độ hiểu của bạn về vấn đề họ đang nói. Điều này

không chỉ khiến người đó cảm nhận được sự chân thành của bạn, mà họ còn có thể điều chỉnh ngay nếu cảm thấy người nghe hiểu sai.

Tất cả những kĩ năng góp lời khi nói chuyện vừa đề cập trên đây đều có một điểm chung, đó là chúng đều mang sắc thái tình cảm trung tính, nó không thể hiện bất kì một sự phê phán nào về nội dung mà người nói đưa ra, cũng không đánh giá về tình cảm của người đó. Hãy nhớ, không bao giờ áp đặt quan điểm cá nhân của bạn lên người khác, đó là điều rất quan trọng. Nếu bạn vượt qua giới hạn này, cuộc trò chuyện sẽ mất đi ý nghĩa.

Kĩ năng giúp người ngại giao tiếp mở lời trò chuyện

Trong cuộc sống và trong công việc, có một số người không thích nói chuyện, trong một số trường hợp bắt buộc phải nói, họ cũng không chịu nói gì cả, nhưng người như vậy được gọi là người ngại giao tiếp. Ở công sở hoặc ở một số nơi khác, khi những người khác đều đang trò chuyện sôi nổi, thì những người ngại giao tiếp chỉ ngồi một góc lắng nghe hoặc suy nghĩ vấn đề riêng của họ. Có thể nói, để những người này mở lời trò chuyện trước đông người còn khó hơn việc khiến cho cây kim loại nở hoa.

Trong giao tiếp, nếu gặp những người như vậy, mọi người thường cảm thấy rất tẻ nhạt. Vậy phải làm thế nào để những người ngại giao tiếp mở lời trò chuyện? Bằng thực nghiệm, các chuyên gia đã tổng kết và đưa ra những phương pháp hữu ích.

Cách thứ nhất là sử dụng những lời khen chân thành, đặt câu hỏi đúng thời điểm

Thực tế, trong cuộc sống, ai cũng thích được nghe người khác khen ngợi; kể cả những người nhút nhát, rụt rè cũng hi vọng mình được khen. Nếu muốn những người ngại giao tiếp mở lời trò chuyện thì phải khiến họ có niềm tin, để họ biết rằng những điều họ làm được rất có giá trị, mọi người đều rất ngưỡng mộ thành quả của họ. Bạn có thể dùng một câu hỏi nhỏ có liên quan tới chuyên môn hoặc kiến thức nào đó để bắt đầu cuộc trò chuyện, chỉ cần người đó trả lời câu hỏi này, bạn hãy yêu cầu họ hãy tiếp tục trình bày rõ quan điểm của mình, chắc chắn người đó sẽ vui vẻ mở lời trò chuyện.

Cách thứ hai là đặt câu hỏi có/không

Chúng ta cũng thường hay gặp những người ít nói, họ hay dùng các từ như có, không, ừ, à... khi trả lời câu hỏi. Khi gặp những người như vậy, bạn đừng mất kiên nhẫn, hãy sử dụng chính đặc điểm kiệm lời, không thích nói chuyện của họ. Sau khi xác định rõ bản thân muốn có được đáp án như thế nào, hãy nêu những câu hỏi mà câu trả lời sẽ là có hoặc không, hoặc hỏi những câu ngắn gọn thể hiện bạn muốn biết đáp án. Việc hỏi như vậy không chỉ khiến đối phương mở lời, mà còn có thể trực tiếp giúp bạn đạt được hiệu quả mong muốn.

Cách thứ ba là tranh luận

Muốn cá cắn câu thì bạn phải dùng mồi câu tốt. Khi giao tiếp, hãy sử dụng những câu hỏi và đề tài dễ dàng cho việc bắt đầu một cuộc tranh luận để giúp những người ngại giao tiếp cảm thấy tự tin hơn. Bạn có thể nêu những suy nghĩ trái ngược nhau về cùng một vấn đề, hoặc yêu cầu đối phương đặt câu hỏi; khi họ cho rằng có cơ hội để thể hiện quan điểm đúng của mình, họ sẽ tự động mở lời.

Cách thứ tư là tích cực động viên

Nếu bạn muốn những người ngại giao tiếp tiếp tục cuộc trò chuyện, bạn cần cho họ biết rằng những điều họ nói hoặc những câu hỏi của họ rất có giá trị, ngoài ra còn phải dùng ánh mắt thán phục, gật đầu nhẹ hoặc mỉm cười để truyền đạt suy nghĩ của bạn. Khi đối phương nhận được tín hiệu này, họ sẽ sẵn sàng tiếp tục cuộc trò chuyện.

Cách thứ năm là tránh gián đoạn nửa chừng

Nếu một người ngại giao tiếp đã mở lời trò chuyện, lúc này, bạn hãy lắng nghe bằng trái tim mình. Ngoài những câu nói giúp đối phương tiếp tục mở lòng, không nên nói thêm bất cứ điều gì cả. Nếu bạn thêm vào những điều không nên nói sẽ khiến họ có lí do để ngừng cuộc trò chuyện. Kể cả bạn có điều quan trọng cần nói, hãy chờ cho đối phương nói hết.

Tóm lại, để một người ngại giao tiếp mở lời trò chuyện là một việc rất khó, yêu cầu bạn phải nắm vững và sử dụng thành thạo các kĩ năng. Đương nhiên, còn có rất nhiều cách khác, nhưng điều này yêu cầu bạn không ngừng học tập, tích lũy kinh nghiệm trong cuộc sống và trong công việc để nâng cao khả năng giao tiếp của bản thân.

CHƯƠNG 4

Nắm vững chừng mực trong giao tiếp

Chọn việc có lợi và tránh việc có hại là bản tính của con người. Để tránh bị tổn hại, chúng ta phải cố gắng hết sức học cách tự bảo vệ mình. Có câu nói: "Không nên hại người nhưng nên đề phòng người". Câu nói này nhắc nhở chúng ta dùng trí tuệ của mình tìm cách tránh xa những điều bất lợi hoặc những điều có hại để tự bảo vệ mình.

Dùng kĩ năng giao tiếp để giải quyết các tình huống rắc rối

Đa số các nhà diễn thuyết đều rất yêu thích việc đọc sách, mỗi ngày ít nhất họ cũng phải đọc một tờ báo. Có người cho rằng: "Để có thể giao tiếp với mọi người tốt hơn và tìm được đề tài thích hợp thì nhất định phải am hiểu tin tức. Để am hiểu tin tức thì nhất định phải đọc nhiều sách". Chỉ có cách tích lũy tri thức như vậy mới giúp chúng ta giao tiếp một cách tự tin.

Ai cũng có lúc nói sai, điều này sẽ khiến con người rơi vào tình trạng bối rối. Nhất là khi lỡ lời ở chốn đông người, tâm lí con người rất dễ bị căng thẳng. Nếu như không kịp thời tháo gỡ, người nói có thể sẽ bị chê cười, thậm chí còn dẫn đến sự thất bại trong một lĩnh vực nào đó.

Trong tình huống này, tìm cách nói năng khéo léo để thoát khỏi tình trạng bối rối là điều rất quan trọng. Hãy tìm một điểm mạnh của mình, dùng tài ăn nói khéo léo để cứu vãn lỗi sai của bản thân, nó không chỉ yêu cầu bạn phải có tâm lí vững vàng, mà còn cần kĩ năng giao tiếp giỏi.

Grimmer - nhà máy sản xuất bia Kirin là nhà máy rất nổi tiếng và lâu đời tại Nhật bản. Nhưng một vài năm trước, nhà máy này đã bị mất đi một phần lớn thị trường do sự cạnh tranh từ hãng bia mới Asahi, chính vì thế mà Grimmer rơi vào tình trạng khó khăn chưa từng có. Thế nhưng, Tổng Giám đốc nhà máy là ông Motoyama đã nói một câu nói rất hay: "Vì chúng tôi luôn kiên trì theo đuổi hương vị bia truyền thống nên đã không thể theo kịp trào lưu thời đại".

Vị Tổng Giám đốc đã lấy việc kiên trì theo đuổi hương vị bia truyền thống làm điểm mạnh, mặc dù thừa nhận thất bại trong việc theo kịp trào lưu thời đại, nhưng ông đã lấy sự kiên trì theo đuổi để nêu bật được thành công của mình.

Khi nói sai trước mặt khách hàng, lỡ lời với lãnh dạo, làm sai việc gì đó đối với người thân, bạn bè hoặc không cẩn thận trượt ngã trước mặt người lạ, tất cả đều khiến bạn bối rối. Lúc này

cần phải bình tĩnh, dùng lời nói để hóa giải sự bối rối đó. Việc làm này có thể sẽ mang lại những hiệu quả bất ngờ làm tăng sức hút của bạn.

Lincoln là vị tổng thống nổi tiếng nhất trong lịch sử nước Mỹ, ông đã có những cống hiến tích cực trong sự nghiệp giải phóng người da màu, thế nhưng tướng mạo của ông lại không được đẹp. Một lần, khi Lincoln tham gia diễn thuyết tranh cử, đối thủ đã công kích ông, nói ông là người hai mặt. Nghe xong, Lincoln mỉm cười và nói: “Nếu tôi còn một bộ mặt khác, thì tôi có dùng bộ mặt này để gặp gỡ mọi người không?”

Câu nói của Lincoln không chỉ hóa giải sự bối rối khi bị đối thủ công kích mà còn tạo được thiện cảm với các cử tri, giành được sự ủng hộ của nhiều người.

Chuyển chủ đề cũng là một cách hay để thoát khỏi tình trạng bối rối. Trong giao tiếp, khi lạc vào chủ đề nhạy cảm hoặc khi có yếu tố tác động gây ra sự thay đổi, việc chuyển chủ đề ngay lập tức sẽ khiến cuộc trò chuyện không bị rơi vào ngõ cụt.

Một thầy giáo dạy toán vừa bước lên bục giảng, đột nhiên các học sinh bật cười khiến cho thầy cảm thấy bối rối. Một học sinh nữ ngồi bàn đầu nói nhỏ với thầy: “Thưa thầy, thầy cài cúc áo lệch rồi”. Thầy giáo nhìn lại, thấy quả thật mình đã cài nhầm cúc áo. Sau phút giây bối rối, thầy giáo nói với các học sinh: “Tại thầy đang mải suy nghĩ, vội vàng quá nên không cẩn thận cài nhầm cúc áo trước khi lên lớp. Thế nhưng, điều này cũng không có gì đáng buồn cười, bởi ngày hôm qua khi các em làm bài kiểm tra, cũng có nhiều công thức toán học được vận dụng sai”.

Đầu tiên, người giáo viên này sử dụng cách nói hài hước để giải thích cho lỗi sai của mình, sau đó thầy đã linh hoạt liên tưởng tới việc học tập của học sinh, chỉ ra việc mắc lỗi sai là điều tự nhiên, rất nhanh chóng thầy đã thoát khỏi tình trạng bối rối. Đương nhiên, khi bản thân bị lâm vào tình huống bối rối một cách bị động, cách chuyển chủ đề hợp lí sẽ giúp bạn biến nguy thành an. Nếu nắm vững được kĩ năng này, giúp người khác thoát khỏi tình trạng bối rối và tránh để người khác bị mất mặt, bạn sẽ thực sự trở thành chuyên gia giao tiếp.

Cựu ngoại trưởng Mỹ Henry Kissinger có một chính sách ngoại giao hàng đầu, các cuộc ngoại giao con thoi của ông đã thúc đẩy đàm phán hòa bình giữa các quốc gia Ả Rập và Israel, cải thiện mối quan hệ giữa Ai Cập và Israel. Trong thời kì chiến tranh Ả Rập năm 1970, Kissinger đã dẫn một đoàn đại biểu Mỹ tới thăm Ai Cập và hội đàm với Tổng thống nước chủ nhà. Khi cuộc hội đàm bắt đầu, sau khi Tổng thống Ai Cập mở đầu bằng vài câu nói đơn giản và đi thẳng vào nêu kế hoạch của mình với Kissinger, nội dung chủ yếu là yêu cầu phía Israel rút khỏi khu vực phía tây, sau đó tổng thống Ai Cập đã yêu cầu ông Kissinger lập tức bày tỏ ý kiến. Hội nghị vừa bắt đầu, cho dù ông Kissinger tán thành kế hoạch hay không đều vướng phải hai vấn đề rắc rối: Nếu phản đối, hội đàm sẽ lập tức rơi vào bế tắc. Còn nếu tán thành, do Ai Cập không nêu rõ điều kiện trao đổi, không có lí do để thuyết phục Israel thì phía Israel sẽ không chấp nhận.

Kissinger không hổ danh là một nhà ngoại giao tài ba, ông mỉm cười, chuyển chủ đề khác và nói: “Thưa ngài Tổng thống, trước khi tiến hành thảo luận, ông có thể nói cho tôi biết ngày 6 tháng 10, ông đã làm thế nào để phát động thành công cuộc tấn công? Đó là một điều quan trọng.

Sở dĩ chúng ta có được cuộc hội đàm ngày hôm nay đều là do kết quả của cuộc tấn công đó". Tổng thống Ai cập nghe xong tỏ ra rất hào hứng, bởi ngoại trưởng Mỹ đã nhắc đến việc ông tự hào nhất. Ông không yêu cầu ngoại trưởng Mỹ phải cho ý kiến về kế hoạch của mình nữa, trái lại, ông còn vui vẻ kể về những thành công của cuộc chiến do mình phát động.

Do ngoại trưởng Mỹ Kissinger nắm được tâm lí của Tổng thống Ai Cập, nên ông đã khéo léo chuyển chủ đề, tránh tình trạng bối rối và không phải ngay lập tức đưa ra ý kiến về kế hoạch với Israel.

Cách sửa sai khi lỡ lời

Trong cuộc sống và trong công việc, những người trẻ tuổi không thể tránh lỡ lời. Việc phải thừa nhận mình lỡ lời luôn khiến con người ta cảm thấy hối tiếc, vậy có cách nào để biến sự cố lỡ lời thành lời nói khéo léo hay không? Cách giải quyết hay nhất chính là: Khi bạn ý thức được mình nói sai điều gì, hãy lấy chính cái sai đó để sửa sai, thảo luận về cái sai để tìm ra điều đúng đắn.

Một sinh viên mới tốt nghiệp đại học đến xin việc ở một công ty, người phỏng vấn đưa cho sinh viên tấm danh thiếp. Do quá căng thẳng, cậu sinh viên chỉ nhìn qua tấm danh thiếp rồi nói: "Thưa ông, ông là người Nhật Bản, nhưng lại đến Trung Quốc lập nghiệp, thật đáng khâm phục." Người phỏng vấn mỉm cười nói: "Tôi là người Trung Quốc."

Cậu sinh viên mặt đỏ bừng, rất xấu hổ. Rất may cậu đã kịp thời phản ứng, sau giây lát suy nghĩ, cậu đã nói rất thành thật: "Xin lỗi, tên của ông khiến tôi nhớ đến thầy giáo Nhật Bản của Lỗ Tấn. Ông ấy đã dạy Lỗ Tấn biết rất nhiều đạo lí có ý nghĩa trên đời và giúp Lỗ Tấn thành công. Hôm nay ở đây, tôi cũng học được một bài học, đó là làm gì cũng phải cẩn thận, hi vọng sau này, trong công việc, ông sẽ chỉ dạy nhiều điều cho tôi." Người phỏng vấn nghe thấy vậy mỉm cười và gật đầu, cuối cùng cậu sinh viên đã được nhận vào công ty làm việc.

Cậu sinh viên trong câu chuyện trên đã lỡ lời nói sai, sau khi xin lỗi, cậu đã chuyển đề tài rất thông minh, dùng chính điều sai mình vừa nói ra, khéo léo liên tưởng đến người thầy giáo của Lỗ Tấn để thoát khỏi tình trạng bối rối. Cậu không chỉ thừa nhận mình đã không cẩn thận, mà còn thể hiện được nguyện vọng muốn làm việc cho công ty, quả là một mũi tên trúng ba đích.

Không khó để nhận ra rằng, việc dùng chính lỗi sai để sửa sai trong lời nói là điều rất khó. Phải diễn giải và phát triển chủ đề thế nào là điểm quan trọng nhất.

Một lần, có người đến báo án với Nguyễn Kinh Thiên, người đó nói: "Có người đã giết mẹ!"

Nguyễn Kinh Thiên nghe xong bèn nói: "Giết cha đã đành, tại sao lại có thể giết mẹ?"

Lời vừa nói ra, các quan văn võ trong triều đều rất ngạc nhiên, cho rằng ông nói điều thiếu đạo lí. Lúc này, Nguyễn Kinh Thiên cũng ý thức được mình đã nói sai nên lập tức giải thích: "Ý của tôi là, loài cầm thú chỉ biết đến mẹ chứ không biết đến cha. Giết cha thì chỉ như loài cầm thú, còn giết mẹ thì thậm chí không bằng loài cầm thú".

Lời giải thích này đã khiến mọi người xung quanh không còn thắc mắc gì nữa, bản thân Nguyễn Kinh Thiên cũng tránh được họa sát thân.

Sau khi lỡ lời, Nguyễn Kinh Thiên đã sử dụng một mẹo nhỏ, nhanh chóng đổi chủ đề, sau đó dùng chính lỗi sai của mình để sửa sai.

Phương pháp này chính là tìm cách làm nổi bật chỗ sai, nắm lấy cơ hội để tìm lời giải thích hợp lí nhất, đạt được hiệu quả tốt nhất. Tuy nhiên, chỉ có những người có kiến thức uyên thâm và giữ được tâm lí bình tĩnh mới có thể vận dụng tốt kĩ năng này.

Dùng lời hay ý đẹp đáp trả lại những lời khiêu khích

Ngôn ngữ là một thứ vũ khí rất có sức mạnh, giống như một thanh kiếm sắc có thể giúp bạn dẹp bỏ mọi chướng ngại. Có lúc, bạn sẽ gặp những người sử dụng ngôn ngữ để làm khó bạn, hoặc dùng ngôn ngữ để tấn công bạn, khiêu chiến với bạn. Lúc này, bạn không thể tranh cãi, bởi điều đó sẽ chỉ khiến mọi chuyện rắc rối hơn mà thôi, cách tốt nhất là dùng lời hay ý đẹp làm vũ khí để tấn công lại những người đang cố ý gây sự với bạn.

Tại một buổi họp báo, một phóng viên nước ngoài đã đặt câu hỏi với Bộ trưởng Bộ văn hóa Trung Quốc Vương Hạo: “Xin hỏi, ông của những năm 50 và ông của những năm 80 có gì giống và khác nhau?”

Dụng ý của người phóng viên này là muốn tạo cơ hội để ông Vương Hạo nói về cảm nhận của mình đối với sự thay đổi của đất nước Trung Quốc. Ông Vương Hạo đương nhiên hiểu ý của phóng viên. Ông bình tĩnh trả lời: “Tôi của những năm 50 tên là Vương Hạo, tôi của những năm 80 vẫn tên là Vương Hạo, đó là điểm giống nhau. Điểm khác nhau là khi đó tôi mới 20 tuổi, còn bây giờ tôi đã hơn 50 tuổi rồi”.

Câu hỏi của phóng viên chỉ đưa ra phạm vi và giới hạn thời gian, Vương Hạo biết dụng ý của đối phương, nhưng lại cố ý hiểu sai đi và trả lời về vấn đề tuổi tác của mình, ông đã chọn cách trả lời rất khéo léo, không để cho đối phương có được bất cứ thông tin nào. Cách sử dụng ngôn ngữ mơ hồ của ông đã khiến đối thủ không thể có động thái nào khác.

Đương nhiên, khi đáp trả lại những lời khiêu khích, bạn cũng có thể dùng cách nói trực tiếp. Chỉ cần vận dụng tốt ngôn ngữ thì một câu nói đơn giản cũng có thể làm cho đối phương giống như một quả bóng bị xì hơi.

Năm 1949, trên sông Trường Giang xảy ra sự kiện “Thạch Anh tím”. Việc quân giải phóng Trung Hoa bắn pháo vào bốn tàu chiến của quân Anh đã tượng trưng cho việc phá vỡ thể chế và lợi ích của Anh tại Trung Quốc.

Ngày thứ tư sau khi xảy ra sự kiện này, lãnh đạo phe bảo thủ Anh phát biểu tại hạ viện Anh rằng, hành động của quân giải phóng Trung Hoa là hành động bạo lực, thậm chí còn yêu cầu

chính phủ Anh triển khai hai tàu sân bay tới vùng biển của Trung Quốc để báo thù bằng vũ lực. Thủ tướng Anh đương nhiệm khi đó cũng lên tiếng cho rằng: "Tàu chiến của Anh có quyền đi vào sông Trường Giang".

Cụm từ "báo thù bằng vũ lực" khiến chúng ta liên tưởng đến những cuộc báo thù của chủ nghĩa đế quốc Anh với danh nghĩa loại trừ cái ác. Trả lời về điều này, chủ tịch Mao Trạch Đông của Trung Quốc đã lên tiếng cứng rắn: "Thưa ngài lãnh đạo phe bảo thủ, ông muốn "báo thù" cái gì? Việc mà các ông nên làm chỉ có một, đó là xin lỗi và bồi thường. Thưa ngài thủ tướng, Trường Giang là dòng sông của Trung Quốc, người Anh các ông có quyền gì mà đưa tàu chiến vào đó? Không có quyền nào như thế cả. Nhân dân Trung Quốc phải bảo vệ chủ quyền lãnh thổ Trung Quốc, tuyệt đối không cho phép nước ngoài vào xâm lược".

Sự cương quyết của chủ tịch Mao Trạch Đông đã khiến người Anh hiểu rõ thực lực của Trung Quốc. Trước sự cảnh cáo của người Trung Quốc, họ đã chùn bước, không những không điều tàu sân bay đến, mà còn chủ động thiết lập quan hệ ngoại giao với Trung Quốc, trở thành quốc gia phương Tây đầu tiên thừa nhận nhà nước Cộng hòa nhân dân Trung Hoa.

Trong việc này, chủ tịch Mao Trạch Đông đã không phát biểu quá nhiều, chỉ với vài câu nói ngắn gọn đã khiến đối phương nhận ra, nếu làm nghiêm trọng sự việc sẽ không đem lại kết quả tốt đẹp. Đây chính là một minh chứng cho tài ăn nói khéo léo.

Con người khó tránh khỏi những lúc bị chỉ trích, nhất là những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội. Đương nhiên, chỉ trích, phê bình cũng chia làm hai loại:

- Loại thứ nhất là người nói bị đặt câu hỏi do những điều họ nói, họ làm còn nhiều điểm nghi vấn hoặc bất đồng ý kiến. Người chỉ trích, phê bình ở loại này hầu hết đều có thiện ý. Với những lời phê bình có thiện ý, cần phải nghiêm túc tiếp thu, xem xét lại và nói rõ về quan điểm của mình cũng như giải đáp rõ ràng câu hỏi của đối phương.

- Loại thứ hai là chỉ trích ác ý, cố tình làm khó người nói để đạt mục đích khiến người nói bối rối và xấu hổ. Khi gặp những lời chỉ trích ác ý, nên vận dụng ngôn ngữ khéo léo, dùng lời hay ý đẹp với sắc thái kiên quyết, cứng rắn để đối đáp lại.

Khi đối đáp lại lời chỉ trích ác ý, có thể sử dụng ngôn ngữ đa dạng: Từ sắc thái cứng rắn đến sắc thái hài hước, tóm lại không được để cho người chỉ trích đắc ý. Lúc đó, việc tranh cãi là không nên, bởi tranh cãi sẽ chỉ khiến những người xung quanh hiểu nhầm, gây hại đến bản thân mình.

Cựu Tổng thống Mỹ Bush trong một lần diễn thuyết đã nhận được một mảnh giấy, trên mảnh giấy có ghi "đồ ngốc". Ông bình tĩnh mỉm cười và nói: "Từ trước tới giờ, mọi người gửi giấy lên cho tôi đều đặt câu hỏi và không để lại danh tính, nhưng hôm nay, mảnh giấy này chỉ để lại danh tính chứ không có câu hỏi".

Tổng thống Mỹ khi gặp lời nói ác ý đã không tranh cãi mà khéo léo dùng chính lời ác ý đó để chỉ trích người gửi mảnh giấy. Đây là những kĩ năng quý giá mà mọi người nên học tập, bởi

trong công việc và trong cuộc sống, bạn khó tránh khỏi có lúc gặp chuyện như vậy, chỉ cần đáp trả khéo léo, bạn sẽ không bao giờ thất bại.

Gậy ông đập lưng ông

Tác phẩm Thiên Long Bát Bộ của Kim Dung đã trở nên rất quen thuộc với chúng ta. Một trong số những nhân vật rất quan trọng trong tác phẩm là người có biệt hiệu "Bắc Kiều Phong – Nam Mộ Dung" - Mộ Dung Phục. Mộ Dung Phục sinh ra trong gia đình gia giáo, võ công cao cường, thông minh và rất đa tài. Gia tộc Mộ Dung có nhiều bí kíp võ công, trong đó, chiêu Đẩu chuyển tinh di vang dội khắp chốn giang hồ. Tuyệt kĩ của Đẩu chuyển tinh di chính là chiêu Gậy ông đập lưng ông. Khi đối phương tấn công bằng loại võ công nào, Mộ Dung Phục sẽ dùng chiêu Đẩu chuyển tinh di, sử dụng chính võ công của đối phương để tấn công lại, vô số người đã phải chịu thất bại trước Mộ Dung Phục.

Thực tế, sử dụng chiêu này trong giao tiếp cũng rất hợp lí. Khi trò chuyện, có nhiều người sẽ nói ra những quan điểm sai lầm, hoặc thể hiện tư tưởng không đúng đắn. Có lúc bạn sẽ không thể chấp nhận nhưng cũng không nhất thiết phải trực tiếp chỉ ra lỗi sai của đối phương, bởi điều đó sẽ làm ảnh hưởng tới mối quan hệ xã giao của chính bạn. Bạn hãy sử dụng chính những điều người đối diện vừa nói để chỉ ra điểm mâu thuẫn, như vậy không cần phải tấn công mà luận điểm của đối phương sẽ tự động bị phá vỡ.

Có một nhà sản xuất muốn giới thiệu với mọi người về sản phẩm công nghệ cao của mình nên nói đã sử dụng vật liệu nano để tạo ra những sản phẩm chống lửa, chống nước, rất tiện dụng. Sau đó ông ta lại giới thiệu chiếc máy khò công nghệ cao có thể tạo ra lửa không khói, không độc, làm tan chảy mọi thứ. Nghe xong, mọi người đã đặt câu hỏi, vậy chiếc máy khò công nghệ cao tốt hơn, hay những sản phẩm làm từ nano chắc chắn hơn? Người đàn ông đã không thể nói gì thêm.

Khi nói chuyện hoặc biện luận, cũng có thể sử dụng chính cách nói khoa trương của đối phương, nói những điều vô lí hơn như thế để phản đối quan điểm của người đó, khiến họ "Nhấc đá tự ghè vào chân mình".

Một hôm, một vị quan của nước nọ cứ đi đi lại lại trong vườn hoa, không ngừng thở vắn than dài. Cháu trai của ông ta thấy vậy bèn hỏi: "Ông ơi, ông gặp chuyện gì khó khăn phải không?". Người ông trả lời: "Cháu à, không biết quốc vương nghe lời ai xúi giục mà đòi ăn trứng gà trống, lệnh cho tất cả các quan đi tìm, nếu không tìm được sẽ bị phạt."

Người cháu nghe xong chớp mắt và nói: "Ông ơi, ông đừng lo, cháu có cách, ngày mai cháu sẽ lên triều thay ông."

Ngày hôm sau, đúng là cậu bé lên triều thay ông thật, cậu đi thẳng vào cung điện, lễ phép chào quốc vương. Quốc vương không vui nói: "Trẻ con đến chốn này làm gì, ông nội của ngươi đâu?" Cậu bé trả lời: "Thưa bệ hạ, hôm nay ông nội không thể đến đây, ông đang chuẩn bị sinh con ở nhà nên bảo cháu lên triều thay ông."

Quốc vương nghe xong liền bật cười: “Thằng nhóc này, ngươi đang nói gì vậy, đàn ông làm sao mà sinh được em bé?”

Đứa trẻ tiếp lời: “Bệ hạ đã biết đàn ông không thể sinh con, vậy tại sao gà trống lại có thể đẻ trứng?”

Yêu cầu mà quốc vương nêu ra đã rất vô lí, nhưng câu chuyện mà cậu bé kể còn vô lí hơn, ngay cả quốc vương cũng không tin được, cậu bé đã lấy chính câu chuyện để hỏi lại quốc vương khiến quốc vương không còn điều gì để nói.

Một lần, một đài truyền hình của Anh tiến hành phỏng vấn nhà văn trẻ đương đại Trung Quốc – Lương Hiểu Thanh, cuộc phỏng vấn được truyền hình trực tiếp. Phóng viên người Anh đột nhiên ngừng máy quay, sau đó nói với Lương Hiểu Thanh: “Câu hỏi tiếp theo, hi vọng cô sẽ dùng từ Có hoặc Không khi trả lời, được không?” Lương Hiểu Thanh không biết đó là một cái bẫy nên đồng ý ngay. Không ngờ người phóng viên đó vỗ tay cái đét một tiếng rồi đưa micro lên hỏi: “Nếu không có đại cách mạng văn hóa, sẽ không thể có được thế hệ nhà văn trẻ như các cô, vậy theo quan điểm của cô, đại cách mạng văn hóa có phải là việc tốt hay không?” Nói xong, phóng viên lập tức đưa micro về phía Lương Hiểu Thanh. Máy quay cũng quay thẳng vào mặt cô.

Lúc đó, dù Lương Hiểu Thanh trả lời Có hay Không thì đều không ổn. Lương Hiểu Thanh biết đối phương đang cố ý làm khó mình. Sau giây lát, Lưu Hiểu Thanh lên tiếng: “Trước khi trả lời câu hỏi của các vị, tôi cũng muốn hỏi các vị một câu: Không có chiến tranh thế giới thứ hai, thì cũng sẽ không có những phóng viên nổi tiếng nhờ đưa tin về sự kiện này, vậy các vị thấy chiến tranh thế giới thứ hai có phải việc tốt hay không?”, nói rồi Lương Hiểu Thanh chuyển micro về phía các phóng viên người Anh.

Trong trường hợp này, Lưu Hiểu Thanh đã dùng chiêu Đẩu chuyển tinh di, gậy ông đập lưng ông, khéo léo nắm bắt suy nghĩ của đối phương và dùng chính cách thức đó để hóa giải rắc rối.

Biết sửa sai, nhất định sẽ chiến thắng

Có câu nói: “Người có lúc làm sai, ngựa có lúc chạy sai”. Trong quá trình giao tiếp với mọi người, đối với những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, do thiếu kinh nghiệm và kĩ năng nên thường mắc lỗi trong lời nói. Mặc dù chỉ là một câu nói, nhưng lại có thể gây ra hậu quả khó lường, thậm chí còn dẫn đến kết quả tồi tệ và tạo ra ảnh hưởng không tốt.

Người biết cách ăn nói sẽ lập tức có biện pháp cứu vãn khi chẳng may lỡ lời để tránh những kết quả không hay. Điểm quan trọng nhất khi khắc phục sự cố lỡ lời là phải kịp thời nói lại, nhanh chóng sửa lỗi sai để tránh mắc lỗi liên tiếp. Ví dụ, sau khi phát ngôn một câu sai, phải lập tức nói: “Nói một cách chính xác là…” hoặc nói: “Điều tôi vừa nói được giải thích như sau …” Như vậy bạn có thể khắc phục sự cố lỡ lời, đưa ra kết luận mới và đạt được thành công trong giao tiếp.

Trong một cuộc thi trí tuệ, người dẫn chương trình hỏi: "Từ "tam cương" trong câu "Tam cương ngũ thường" nói về điều gì?"

Một nữ sinh vội trả lời: "Quân cương với vua, con cương với cha và vợ cương với chồng". Câu trả lời đã khiến mọi người bật cười.

Lúc này, nữ sinh cũng đã ý thức được mình vừa nói sai, cô vội vàng sửa lỗi, lập tức nói to: "Cười gì chứ? Thời đại đổi mới rồi, quan niệm "tam cương" cũ đã không còn tồn tại nữa, điều tôi muốn nói là quan niệm "tam cương" mới."

Người dẫn chương trình hỏi: "Vậy "tam cương" mới là gì?"

Nữ sinh đáp: "Bây giờ, đất nước do nhân dân làm chủ. Dù các vị lãnh đạo có chức to thế nào cũng đều do dân bầu ra, đó chẳng phải là quân cương với vua sao? Việc sinh đẻ có kế hoạch khiến cho mỗi gia đình chỉ có hai con nên cha mẹ nuông chiều con cái, những đứa con này trở thành cậu ấm cô chiêu của cha mẹ, đó là con cương với cha. Bây giờ, trong rất nhiều gia đình, quyền lực của người vợ vượt xa người chồng, vợ quản việc lớn, chồng quản việc nhỏ, đó chính là vợ cương với chồng".

Vừa dứt lời, tất cả mọi người đều dành cho cô nữ sinh những tràng pháo tay không ngớt.

Do mất bình tĩnh nên cô nữ sinh trong câu chuyện đã nói ngược ý nghĩa của "tam cương", thế nhưng cô không hề nhận lỗi sai mà nói lại về đáp án chính xác, sau đó khéo léo sửa lỗi và giải thích cặn kẽ về quan niệm "tam cương mới" của mình bằng cách nói hài hước nhưng thông tin cũng rất chính xác. Kĩ năng này không chỉ giúp cô nữ sinh thoát khỏi tình cảnh bối rối do lỡ lời, mà còn giành được sự ủng hộ của mọi người.

Đương nhiên, cũng có những người gặp rắc rối do bảo thủ không chịu nhận mình sai. Hãy cùng theo dõi một ví dụ khác.

Ngày 6 tháng 10 năm 1976, Tổng thống Mỹ Gerald Ford và đối thủ cạnh tranh Jimmy Carter tiến hành đợt tranh cử thứ hai trong cuộc bầu cử Tổng thống nhiệm kì tiếp theo. Tại buổi tranh cử, Tổng thống Ford đã mắc sai lầm khi trả lời câu hỏi của phóng viên "Thời báo New York" về vấn đề Ba Lan, ông đã nói: "Ba Lan không bị Liên Xô khống chế", "Không hề có sự đô hộ của Liên Xô ở Đông Âu". Đây là một sự nhầm lẫn rõ ràng, người phóng viên thậm chí còn nhắc khéo tổng thống Ford, nhưng ông Ford cho rằng việc thừa nhận lỗi sai trước nhân dân cả nước không phải một ý hay, do đó ông tiếp tục bảo vệ quan điểm của mình, kết quả ông đã phải trả giá đắt khi thất bại trong cuộc bầu cử sau đó.

Sau sự việc này, giới truyền thông đồng loạt đưa tin về sự nhầm lẫn nghiêm trọng của tổng thống Ford, thậm chí họ còn đặt câu hỏi: "Tổng thống nhầm thật hay ông quá cứng nhắc?"

Một chuyên gia giao tiếp giỏi, hoặc một thanh niên nắm vững các kĩ năng giao tiếp sẽ tuyệt đối không bao giờ dùng lời lẽ cứng rắn trong các tình huống nhạy cảm dễ gây hại cho bản thân, mà họ sẽ tìm cách khéo léo chuyển chủ đề. Như vậy, mọi người sẽ thấy được bạn là người thông minh khéo léo và sẽ nói với bạn rằng: "Bạn rất tuyệt!"

Vượt qua chướng ngại bằng cách tự chê cười chính mình

Khi khuyết điểm của bản thân bị người khác cười nhạo hoặc khi gặp tình huống có thể khiến mình bối rối, nhiều người sẽ khó tránh khỏi cảm giác căng thẳng. Khi gặp trường hợp như vậy, hãy dùng cách tự chê cười chính mình để hóa giải mọi chướng ngại.

Vào một ngày năm 1862, luật sư da đen nổi tiếng nước Mỹ là John Mark chuẩn bị có một bài diễn thuyết. Trước buổi nói chuyện, ông được thông báo rằng tất cả người nghe đều là người da trắng, trong đó có không ít người có thành kiến với người da đen. Do đó ông đã ngay lập tức thay đổi lời mở đầu để tạo thiện cảm với người nghe.

"Thưa các quý ông quý bà, nếu nói tôi đến đây để diễn thuyết, chi bằng nói tôi thêm một chút màu sắc cho nơi đây".

Mọi người nghe xong đều bật cười, không khí trở nên sôi nổi, kể cả những người có tư tưởng thành kiến cũng cười rất to. Cuộc diễn thuyết sau đó đã diễn ra thuận lợi trong không khí tích cực và đạt được thành công lớn. Đây chính là bài viết nổi tiếng trong lịch sử - "Phải giải phóng nô lệ da đen".

Trong cuộc sống và trong công việc, mọi người không thể hoàn toàn hiểu hết về nhau. Bị người khác có thành kiến dù ít dù nhiều là điều khó tránh khỏi trong cuộc đời mỗi người. Sự thành kiến giống như một bức tường, ngăn cản con người ta kết bạn và tìm hiểu về nhau. Hãy sử dụng ngôn ngữ một cách khéo léo để tự chê bản thân, xóa bỏ thành kiến của đối phương. Đặc biệt là trong giao tiếp với khách hàng, khi muốn khách hàng chấp nhận sản phẩm hoặc suy nghĩ của bạn, cách làm này sẽ có thể giúp bạn mở cánh cửa giao tiếp với người khác một cách tự nhiên nhất.

Khi gặp khó khăn trong công việc, hay khi xảy ra những việc không có lợi cho bản thân, chúng ta phải căn cứ theo tình hình thực tế để kịp thời tự chê mình, giải tỏa áp lực cho bản thân, chuyển sự tập trung của mọi người sang hướng khác, thoát khỏi tình trạng bối rối và tạo ra hoàn cảnh có lợi.

Có một lần, người dẫn chương trình Dương Lan của Đài truyền hình trung ương Trung Quốc làm MC tại một buổi tiệc, khi bước xuống bậc thang, do không cẩn thận nên cô bị vấp ngã. Lúc này mọi người đều khựng lại, không khí chùng xuống, tất cả mọi người đều đổ dồn ánh mắt về Dương Lan để xem cô xử lí thế nào. Dương Lan trấn tĩnh lại rồi đứng dậy, sau đó cô nói với mọi người: "Tôi định biểu diễn tiết mục "sư tử lăn" cho mọi người xem nhưng đã thất bại, sẽ tốt hơn khi để các diễn viên chuyên nghiệp biểu diễn, tiếp theo, xin kính mời quý vị hướng lên sân khấu để chờ đón tiết mục rất độc đáo ngay sau đây…"

Khi Dương Lan vừa dứt lời, mọi người đều vỗ tay nhiệt liệt.

Lời nói của Dương Lan đã chinh phục khán giả, cô đã dùng trí thông minh của mình để thoát khỏi tình cảnh bối rối và giữ được thể diện. Điểm đáng khen nhất là Dương Lan đã dùng lời tự chê mình để gián tiếp giới thiệu chương trình, chuyển sự chú ý của mọi người lên tiết mục trên sân khấu.

Vậy chúng ta phải làm thế nào khi gặp phải tình huống như vậy?

Khi người khác công kích bạn, khiến bạn lâm vào hoàn cảnh bối rối, không nên tỏ thái độ bất bình hoặc nổi giận, mà cần phải dựa vào tình hình thực tế, khéo léo sử dụng ngôn ngữ để hóa giải khó khăn, đánh lạc hướng chú ý của mọi người xung quanh. Điều này không chỉ giúp giải tỏa áp lực tâm lí bản thân, mà còn có thể giúp bạn nhận được sự ủng hộ của người khác, rút ngắn khoảng cách tình cảm với đối phương.

Một nhà thơ khi đến giao lưu tại trường đại học, có một sinh viên đặt câu hỏi: “Ông nhìn nhận thế nào về cuộc sống của những người chỉ sáng tác văn học trong xã hội ngày nay?”

Ý của sinh viên này là trong xã hội mà lợi ích trên hết, những người chỉ sáng tác văn học sinh tồn như thế nào.

Nhà thơ trả lời: “Ví dụ như tôi đây, sở dĩ tôi có thể kiên trì theo đuổi nghiệp sáng tác, đó là nhờ công của vợ tôi. Cô ấy mở một nhà hàng nhỏ, do đó vấn đề ăn uống của cả nhà tôi đã được giải quyết”.

Câu trả lời của nhà thơ đã thể hiện sự chua xót, nhưng cách trả lời như vậy để lại ấn tượng sâu sắc hơn so với việc trực tiếp nói và thể hiện sự khó khăn vất vả của người làm nghề sáng tác.

Trong một số trường hợp, khi không tiện nói thẳng về sự khó khăn hay bày tỏ thẳng thắn sự bất mãn, tốt nhất nên diễn đạt bằng cách tự chê mình, như vậy thì người nghe không chỉ hiểu suy nghĩ của bạn mà còn cảm thấy bạn là người rất đáng quý.

Kĩ năng nói chuyện khéo léo

Trong cuộc sống và trong công việc, bạn sẽ gặp phải một số người không hiểu lí lẽ, không thể nói lí và không dễ nói lí khiến bạn cảm thấy phiền phức. Lúc này, những câu nói ngắn gọn, khéo léo sẽ rất có hiệu quả.

Chỉ cần sử dụng ngôn ngữ linh hoạt, khéo léo vận dụng ngôn ngữ thường ngày, sẽ đạt được kết quả bất ngờ.

Trong trận chiến với Thái Bình Thiên Quốc, đội quân Tương quân của Tăng Quốc Phiên ba lần tấn công nhưng đều thất bại. Cuối cùng, toàn bộ quân số trong đội quân của ông đều tử nạn. Thế nhưng, vị tướng bại trận này không những không bị phạt mà còn được thăng quan.

Một trong những nguyên nhân chính là do triều đình đang trong thời kì sụp đổ, hủ bại, nhưng Tăng Quốc Phiên đã khéo léo sử dụng ngôn ngữ để tạo ra hiệu quả. Ông nói với bề trên: “Binh lính đã rất cố gắng, nhưng lũ bại lũ chiến, dù kiên trì cũng không được...”

Chỉ một câu "lũ bại lũ chiến" đã biến Tăng Quốc Phiên thành anh hùng và được công nhận. Nếu ông báo cáo lên trên rằng "lũ chiến lũ bại" thì hậu quả sẽ rất khó lường. Điều này cũng khiến chúng ta không thể không khâm phục kĩ năng sử dụng ngôn ngữ khéo léo của Tăng Quốc Phiên.

Hỏi lại, tạo sức mạnh cho lời nói

Trong cuộc sống và trong công việc, có lúc chúng ta sẽ gặp tình huống người khác nêu yêu cầu không hợp lí. Lúc này, nếu trực tiếp từ chối thì sẽ không hay, do đó nên dùng cách hỏi lại, bắt đối phương phải trả lời câu hỏi này.

Trong xã hội cũ, có một địa chủ đối xử rất tệ bạc với người giúp việc trong nhà mình, thường xuyên bắt người này phải thức dậy và làm việc lúc nửa đêm. Người giúp việc nói với chủ của mình: "Đợi tôi khâu xong quần áo sẽ làm". Người chủ cười nhạt và nói: "Trời tối thế này, ngươi có nhìn thấy gì không?" Người giúp việc lập tức hỏi lại: "Vậy trời tối như thế này, tôi có thể làm được việc gì?" Chỉ một câu hỏi lại ngắn gọn, nhưng người chủ cứng họng không biết trả lời thế nào.

Trong trường hợp này, người giúp việc bị địa chủ đưa ra yêu cầu vô lí nên đã dùng phương pháp phủ định để khẳng định ý phản bác, cách làm này có tác dụng hơn nhiều so với việc nói trực tiếp.

Một công ty nọ tổ chức buổi diễn thuyết với chủ đề "Quý trọng nghề nghiệp", người diễn thuyết là đại diện của phòng hành chính phát biểu: "Chủ đề diễn thuyết tôi nêu ra với các bạn là Chấp hành nội quy làm việc". Nói xong, bà đi ra khỏi hội trường, bên dưới mọi người xôn xao. Khoảng 2 phút sau, bà quay lại bục diễn thuyết và nói với đám đông bên dưới: "Tôi đang diễn thuyết nhưng lại bỏ vị trí đi ra ngoài là điều mọi người không chấp nhận nổi. Vậy trong thời gian làm việc, mọi người thường bỏ vị trí của mình, lẽ nào điều đó không đáng phê phán?" Sau giây lát yên lặng, cả hội trường vỗ tay rầm rập. Câu hỏi lại đó đã khẳng định rõ ràng tầm quan trọng của việc chấp hành nội quy làm việc.

Hai ví dụ trên đây, cho dù là trình bày quan điểm của mình hay chỉ trích lỗi lầm của đối phương đều vận dụng cách hỏi lại rất khéo léo, hiệu quả tốt hơn nhiều so với câu trần thuật. Đáp án đã có luôn trong câu hỏi khiến mọi người rất dễ tiếp nhận.

Hỏi lại còn có một tác dụng nữa, đó là khi không tiện trả lời hoặc từ chối trả lời một câu hỏi nào đó, ta có thể dùng cách hỏi lại.

Một phóng viên nêu câu hỏi với ngoại trưởng Mỹ Kissinger: "Nước Mỹ có bao nhiêu đầu đạn được bố trí trên tên lửa đạn đạo Minuteman?" Kissinger hài hước trả lời: "Nỗi khổ của tôi là biết số lượng, nhưng không biết đó có phải bí mật không." Người phóng viên vội nói: "Không phải bí mật đâu." Kissinger hỏi lại: "Vậy cô nói xem là bao nhiêu?"

Cách hỏi lại khéo léo đã mang câu hỏi trả lại cho người hỏi, người bị hỏi không chỉ từ chối trả lời câu hỏi của đối phương mà còn khiến đối phương không thể tiếp tục hỏi nữa.

Thuật nắm bắt tâm lí

Trong giao tiếp, đôi lúc mọi người sẽ có suy nghĩ trái ngược nhau về một việc hay một chủ đề nào đó, có khi điều này còn gây căng thẳng cho đôi bên. Muốn phá bỏ sự căng thẳng, đạt được mục đích giao tiếp, bạn có thể sử dụng ngôn ngữ nắm bắt tâm lí đối phương, sau đó tấn công tâm lí, đi theo hướng suy nghĩ của người đối diện để tìm ra điểm yếu và chiến thắng người đó.

Một cô gái rất xinh đẹp đang đi trên đường, đột nhiên cô phát hiện phía sau có một nam thanh niên cứ đi theo mình. Phải làm sao đây? Cuối cùng cô đã có cách. Cô quay lại và nói với người thanh niên: "Tại sao anh cứ đi theo tôi?" Nam thanh niên trả lời: "Cô xinh đẹp quá. Tôi thực sự rất thích cô, chúng ta kết bạn nhé!" Cô gái nghe xong mỉm cười và nói: "Cảm ơn anh đã khen, cô gái đi phía sau đằng kia là em gái của tôi, cô ấy còn xinh đẹp hơn tôi nhiều.", "Thật không?" Chàng trai nghe thấy vậy lập tức quay đầu lại nhìn nhưng không thấy có bất cứ ai cả. Biết mình mắc bẫy, anh lại tiếp tục đi theo cô gái xinh đẹp và hỏi cô tại sao lại lừa mình. Cô gái đáp: "Tôi không lừa anh, là anh lừa tôi. Nếu anh thực sự thích tôi, vậy tại sao anh lại theo một người con gái khác. Vậy mà cũng muốn kết bạn với tôi, anh hãy tránh ra đi." Chàng trai đỏ bừng mặt, vội vàng bỏ đi.

Sở dĩ cô gái trong câu chuyện vừa rồi có thể đuổi chàng trai đi, đó là nhờ nắm bắt được tâm lí của anh ta. Cô đã tấn công tâm lí, khiến đối phương xấu hổ và chủ động từ bỏ ý định kết bạn, cô gái đã đạt được mục đích của mình.

Từ ví dụ này có thể thấy, nắm bắt tâm lí trên thực tế cũng là một chiến thuật. Hiểu động cơ và nhu cầu của đối phương, tạo ra một cái bẫy, chờ người đó mắc bẫy, tấn công quyết đoán và chiến thắng đối thủ.

Sử dụng thuật nắm bắt tâm lí, chúng ta còn có thể xoay chuyển tình thế, làm chủ mọi tình huống, dùng chính tâm lí của đối phương để tấn công vấn đề của họ. Chúng ta phải không ngừng học tập các kĩ năng ngôn ngữ, để bản thân trở thành một chuyên gia luôn thành công trong các cuộc giao tiếp.

CHƯƠNG 5

Khen nhiều chê ít, tránh để lời nói làm hại đến thân

Lời khen chính là một biểu hiện từ nội tâm, khẳng định sự tốt đẹp của sự vật. Lời khen có thể giúp chúng ta có cuộc sống tốt hơn và có mối quan hệ tốt đẹp hơn với mọi người. Ai cũng thích được khen, do đó, bất kể là trong cuộc sống hay trong công việc, chúng ta nhất định phải học cách khen người khác. Bởi lời khen sẽ khiến bạn vui vẻ, lời khen có thể kéo gần khoảng cách giữa người với người.

Lời khen giống như nước hoa

Lời khen có thể khiến con người vui vẻ; ngôn ngữ của lời khen cũng giống như nước hoa, có thể khiến mọi người dễ dàng tiếp nhận. Sử dụng lời khen cần phải có kĩ năng, không chỉ cần sự chân thành mà còn cần có phương pháp đúng. Điều này yêu cầu chúng ta phải nắm vững các cách và kĩ năng khen, một lời khen khi nói ra phải khiến người nghe vui vẻ.

Khen đúng cách để tạo thiện cảm

Tố chất của con người có cao có thấp, do tuổi tác, tính cách khác nhau nên tố chất cũng không giống nhau. Một lời khen độc đáo, nổi bật sẽ có hiệu quả hơn nhiều so với những lời khen thông thường.

Đối với người già, chúng ta có thể khen nhiều về những thành tích họ đã đạt được. Đối với người trẻ, chúng ta nên sử dụng ngữ khí mạnh để khen khả năng sáng tạo, đồng thời lấy một vài ví dụ để chứng minh cho điều đó. Đối với thương nhân, có thể khen người đó có đầu óc linh hoạt, giỏi kinh doanh. Đối với các quan chức có địa vị, có thể khen họ chí công vô tư, sáng suốt trong mọi việc. Đối với các phần tử tri thức, nên khen họ có kiến thức sâu rộng, uyên bác… Đương nhiên, tất cả những lời khen này phải phù hợp với tình hình thực tế, không nên khen quá lời, dễ gây ra sự phản cảm. Đối với những người có trình độ văn hóa không cao hoặc trong tình huống xã giao thông thường, lời khen nên súc tích, rõ ràng, đơn giản. Còn đối với những người có trình độ cao hoặc trong các tình huống trang trọng, lời khen phải có tính trọng tâm, trau chuốt.

Cũng có thể nói, khi khen ai đó, phải hiểu rõ về đối tượng khen, sử dụng ngôn ngữ đúng mực, không nên khen quá lời để tránh gây mất cảm tình với đối phương. Lời khen đúng mực sẽ có thể khiến người đối diện cảm thấy thoải mái như khi tận hưởng mùi hương nước hoa dễ chịu.

Khen đúng và khen thật lòng

Mặc dù ai cũng thích được khen, nhưng không phải lời khen nào cũng khiến mọi người vui. Chỉ những lời khen xuất phát từ tấm lòng, đúng thực tế mới có thể gây được thiện cảm. Ngược lại, nếu lời khen không chân tình, vô căn cứ thì người được khen sẽ đánh giá không tốt về người khen, thậm chí còn cảm thấy người khen quá lẻo mép và sống không thật lòng.

Một vị Giám đốc nọ, trong buổi liên hoan công ty, do nhảy múa quá hào hứng nên cuối cùng không thể hát thành lời nữa. Ông xua tay và nói: "Không được rồi, hết sức rồi". Không ngờ một nhân viên cấp dưới của ông lại nói: "Ngài hát hay lắm, cứ như một ca sĩ chuyên nghiệp vậy". Vị Giám đốc nghe thấy vậy không những không tỏ ra vui vẻ mà còn nhìn anh ta với ánh mắt rất lạ, sau đó ông lạnh lùng đáp: "Tôi biết mình thế nào mà". Người nhân viên cấp dưới tỏ ra vô cùng bối rối.

Do đó, khen người khác nhất định phải thật lòng, phải dùng chính tấm lòng của mình để cảm nhận ưu điểm của người đối diện và đưa ra lời khen. Nếu khen không thật lòng, lời khen nhất thời có thể khiến người đối diện vui, nhưng về lâu dài, nó có thể làm xấu đi mối quan hệ giữa hai bên.

Lời khen chân thành không những khiến người được khen cảm thấy vui vẻ trong lòng, mà còn có thể giúp bạn thường xuyên phát hiện ra ưu điểm của người khác, luôn có thái độ tích cực, lạc quan với cuộc sống.

Khen ngợi để giúp người khác tiến bộ

Thực tế, trong cuộc sống và trong công việc, người cần được khen ngợi nhất không phải là những người đã sớm thành công danh, mà là những người luôn cảm thấy tự ti về bản thân mình do chưa đạt được thành tích nào đáng kể. Bình thường họ rất ít được nghe một lời khen, nếu nhận được lời khen thật lòng, họ sẽ có được tinh thần lạc quan, vững vàng. Chính vì thế, lời khen có hiệu quả nhất chính là lời khen có tác dụng giúp người được khen xóa bỏ cảm giác tự ti và tiến bộ.

Một đứa trẻ mồ côi đang theo học tại một trường tiểu học, do không có ai chăm sóc nên mỗi ngày cậu bé đều đến trường trong bộ dạng nhếch nhác, bài tập về nhà thì không hoàn thành đúng hạn, thành tích học cũng kém nhất lớp, cả giáo viên và các bạn đều nhìn cậu với ánh mắt lạnh nhạt.

Khi đứa bé học đến lớp 6 thì một cô giáo trẻ làm giáo viên chủ nhiệm. Ngày đầu tiên khi lên lớp, cô giáo điểm danh và gọi đến tên học sinh này, gọi mãi nhưng cậu không thưa. Cả lớp đều cho rằng cô giáo nhất định sẽ trách mắng cậu học sinh mồ côi, nhưng cô lại nói với vẻ rất thân thiện: "Em đã rất chăm chỉ trong giờ vệ sinh quét dọn buổi sáng, điều này đáng để mọi người học tập. Chúng ta hãy cùng cổ vũ bạn được không?"

Lời khen của cô giáo khiến cậu học sinh mồ côi rất vui, sau đó cậu đã thực sự có một sự thay đổi lớn. Cũng từ đó, cậu không chỉ chăm làm vệ sinh mà còn tự tin, cố gắng học tập nâng cao thành tích của mình.

Một lời khen đã làm thay đổi cuộc đời một con người. Lời khen không chỉ khiến người đối diện vui vẻ mà còn giúp họ củng cố sự tự tin, tạo động lực thay đổi để có được thành công.

Nên đưa ra lời khen cụ thể, tránh nói chung chung, sáo rỗng

Khi chúng ta khen ngợi người khác, nhất định phải nhấn mạnh vào một điểm nào đó, tránh nói chung chung, ngôn ngữ phải cụ thể, khen ngợi đối phương về những ưu điểm mà chưa ai phát hiện ra, như vậy mới khiến người được khen cảm thấy người nói có thành ý, khen thật lòng.

Trong giao tiếp hằng ngày, chúng ta thường nghe thấy những lời khen như thế này: "Anh đúng là một người tốt", "Chị viết bài này rất hay"… Vậy tốt ở điều gì? Hay đến mức độ nào, tại sao lại hay? Những lời khen như vậy nghe rất sáo rỗng, người khác sẽ cho rằng bạn khen lấy lệ, khách sáo.

Vì thế, khi khen ngợi ai đó phải chân thành, có thiện ý, khen ngợi những ưu điểm mà họ chưa phát hiện ra. Ví dụ, một cô gái xinh là thực tế đã được công nhận, bạn phải phát hiện cô ấy có một chiếc răng khểnh rất đáng yêu và khen cô ấy, như vậy chắc chắn cô gái đó sẽ rất vui.

Hãy cố gắng phát hiện ưu điểm của đối phương và đừng bỏ lỡ dịp dành tặng họ những lời khen, làm như vậy sẽ khiến họ cảm động. Bởi điều đó chứng tỏ bạn quan tâm tới đối phương, luôn theo sát và biết được thành tích của họ, người đó cũng sẽ có thể cảm nhận được tấm lòng, sự thân thiết và niềm tin từ bạn, khoảng cách giữa hai bên sẽ ngày càng được rút ngắn. Do đó, khi chúng ta khen ngợi người khác, nhất định phải tránh nói những lời chung chung không rõ ý.

Nên tránh việc sử dụng những lời khen như sau:

(1) Công thức hóa lời khen

Những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội rất dễ mắc phải lỗi này, bản thân không có nhiều kinh nghiệm giao tiếp, khi vừa gặp mặt ai đó đã sử dụng những lời khen "công thức" như: Nghe danh đã lâu, trăm nghe không bằng một thấy, làm ăn thịnh vượng… Những lời khen công thức hóa này sẽ để lại ấn tượng mờ nhạt, khiến người khác cảm thấy bạn thiếu thành ý, thậm chí còn có suy nghĩ cho rằng bạn không đáng để kết giao.

Một thanh niên tới nhà bạn mình chơi, khi gặp anh trai của bạn, để thể hiện sự thân thiết, anh ta đã nói: "Chào anh, em rất vui được gặp anh, nghe danh anh đã lâu nhưng đúng là trăm nghe không bằng một thấy". Thật không ngờ đối phương đỏ bừng mặt. Thì ra, người anh trai đó vừa bị tạm giam 15 ngày do gây rối trật tự và mới được thả.

Cậu thanh niên không hiểu chuyện đã dùng cụm từ “nghe danh anh đã lâu” để tỏ ý ngưỡng mộ đối phương, nhưng không ngờ lại chạm vào “nỗi đau khổ” của người đó.

(2) Nói như vẹt

Một số người khi công khai khen ngợi ai đó, bản thân không biết phải khen như thế nào, chỉ biết bắt chước theo lời khen của người khác, những người như vậy không bao giờ được mọi người coi trọng.

Thời Ngũ Đại Thập Quốc trong lịch sử Trung Hoa, có một lần Chu Ôn và một số thuộc hạ của ông đi dạo dưới vườn cây, Chu Ôn có nói một câu: “Cây liễu to quá!” Để lấy lòng Chu Ôn, các thuộc hạ cũng hùa theo: “Câu liễu to quá!” Chu Ôn thấy vậy rất buồn cười, lại nói: “Cây liễu to quá, có thể làm đầu xe”. Trên thực tế, gỗ liễu không thể dùng làm đầu xe được, thế nhưng một vài thuộc hạ vẫn tỏ ý tán thành: “Có thể làm đầu xe”. Chu Ôn đã nhìn rõ bản chất của những người nói như vẹt đó, ông nói to: “Gỗ liễu không thể làm đầu xe! Ta nghe nói, thời Tần có chuyện lấy la làm ngựa, thật không ngờ các ngươi lại là loại người như vậy”. Cuối cùng những người nói “Có thể làm đầu xe” đều bị bắt và bị xử tội chết.

Trong tình huống có sự góp mặt của đông người, nếu tất cả mọi người đều dùng cùng một cách nói để khen ngợi ai đó sẽ khiến cho người đó cảm thấy bối rối. Càng là người khen cuối cùng thì càng dễ bị mất cảm tình.

(3) Chỉ biết khen điểm mạnh của người khác

Khi chúng ta khen ai đó, trước tiên phải phát hiện ra điểm mạnh của đối phương, sau đó dành tặng họ lời khen. Thời gian trôi qua, người được khen nghe nhiều đã thấy nhàm nên cũng không còn cảm thấy vui khi được khen nữa.

Khen lấy lệ hay khen quá lời chỉ khiến cho người được khen cảm thấy mất cảm tình. Do mục đích trực tiếp của lời khen là khiến cho người được khen vui vẻ, do đó, từ ngữ khen ngợi nhất định phải hợp lí và có ý mới mẻ.

Sức lay động của những điều ẩn sau lời khen

Trong giao tiếp xã hội, dành tặng lời khen cho mọi người là cách để tăng cường mối quan hệ thân thiết, cũng là một kĩ năng quan trọng. “Tặng người bông hoa hồng, bàn tay còn lại mùi hương”. Vì thế, chúng ta phải học cách khen, tuy nhiên, lời khen không thể nói bừa, không tùy tiện và không nói quá, cần phải có kĩ năng sử dụng lời khen. Thực tế, những điều ẩn sau lời khen thực sự có thể làm lay động lòng người.

Carnegie đã nói: “Cho dù là đối với những tiến bộ rất nhỏ, cũng nên bày tỏ sự hài lòng một cách chân thành, hãy dành tặng lời khen”.

Trên thế giới này, rất nhiều người thích nghe lời hay ý đẹp, cho dù là những người biết mình tài cao, chỉ cần nghe thấy lời khen niềm vui biểu lộ ra mặt, trong lòng cũng rất vui vẻ, thoải mái.

Thế nhưng, lời khen của bạn nhất định phải khéo léo, hợp lí mới có thể khiến đối phương vui vẻ tiếp nhận. Lời khen không hợp lí sẽ để lại hậu quả.

Một nhà văn nọ nhận được lời mời tới tham dự hoạt động của một hiệu sách. Để lấy lòng nhà văn, ông chủ hiệu sách đã thay toàn bộ sách trên các giá bằng sách của nhà văn đó.

Sau khi nhà văn đi vào hiệu sách, nhìn thấy chỗ nào cũng là sách của mình, ông ngạc nhiên hỏi: “Lẽ nào ở đây chỉ bán sách của tôi?”

Ông chủ đáp: “Các sách khác chúng tôi bán hết rồi”.

Nhà văn nghe thấy vậy không vui, sau đó ông viện lí do để rời khỏi hiệu sách.

Lời khen thiện ý cũng giống như một món quà giá trị, khiến người nhận vui vẻ, còn nếu không nó sẽ gây tổn hại tình cảm cũng như lợi ích của cả hai bên.

Sự kì diệu và sức hút của lời khen là vô giá. Khi khen ngợi một ai đó, những cách khen khác nhau cũng sẽ tạo ra những hiệu quả khác nhau. Thứ đáng quý nhất chính là những điều ẩn sau lời khen. Như trợ lí Budde của Roosevelt đã nói: “Âm thầm thừa nhận ưu điểm của một người tốt hơn là khen trước mặt người đó”.

Thiết nghĩ, nếu như có ai đó nói với bạn, một người nào đó sau lưng bạn đã khen như thế này, như thế kia, thì bạn sẽ rất vui phải không?

Na sắp phải tham gia kì thi sát hạch chuyên ngành kế toán, nhưng cô không tìm thấy cuốn sách chuyên ngành đâu cả, cô đến hỏi phó tổng để xem ông có cuốn sách đó không. Sau một hồi tìm kiếm, phó tổng nói: “Tôi không có, cô hãy hỏi Tổng Giám đốc Trương. Ông ấy thích đọc sách, kiến thức sâu rộng, có thể sẽ có quyển sách đó”. Na liền tới mượn sách Tổng Giám đốc Trương. Ông Trương nói: “Chuyên ngành của tôi là triết học, ai nói cho cô biết là tôi có sách chuyên ngành kế toán?” Tiểu Na bèn nói lại lời của phó tổng, tổng Giám đốc Trương nghe xong rất vui, từ đó càng thân thiết với phó tổng hơn.

Khi người được khen nghe lời khen qua người thứ ba, hiệu quả đương nhiên rất tốt đẹp. Khi đó, người được khen đương nhiên cho rằng đó là lời khen thật lòng và vui vẻ tiếp nhận.

Có thể nói, vô tình truyền đạt lời khen qua người thứ ba, không chỉ khiến người được khen cảm thấy vui vẻ, mà đó cũng đồng thời là cách gắn kết mối quan hệ tốt đẹp với người đó.

Tóm lại, trong cuộc sống và trong công việc, sau khi phê bình ai đó, đừng quên dành tặng một lời khen cho những ưu điểm của họ, bất cứ ai cũng muốn được khen, được tôn trọng và không thích bị phê bình. Tất cả mọi người đều hi vọng được đồng nghiệp, cấp trên và mọi người xung quanh công nhận, khen ngợi, do đó hãy học cách khen người khác, cho dù là sau khi đã phê bình người đó. Khen ngợi hay phê bình đều là một cách động viên, cho dù là người lớn hay trẻ nhỏ, chẳng ai lại không cảm động trước một lời khen thật lòng.

CHƯƠNG 6

Thêm gia vị hài hước cho giao tiếp

Có câu nói: "Hài hước là một phẩm chất tuyệt đẹp". Trong cuộc sống, chúng ta khó tránh khỏi các tình huống bối rối hoặc tranh cãi, nhiều người không biết phải giải quyết thế nào. Lúc này, ngôn ngữ hài hước sẽ phát huy sức mạnh – nó không những giúp bạn hóa giải sự căng thẳng, mà còn có thể xóa bỏ hiểu nhầm, thậm chí mang lại những hiệu quả tích cực bất ngờ.

Sự hài hước kéo mọi người đến gần nhau

Đa số các nhà diễn thuyết đều rất yêu thích việc đọc sách, mỗi ngày ít nhất họ cũng phải đọc một tờ báo. Có người cho rằng: "Để có thể giao tiếp với mọi người tốt hơn, tìm được đề tài thích hợp thì nhất định phải am hiểu tin tức. Để am hiểu tin tức thì nhất định phải đọc nhiều sách". Chỉ có cách tích lũy tri thức như vậy mới giúp chúng ta giao tiếp tự tin.

Trong giao tiếp, nhất là đối với những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, khi nói chuyện với người lạ, một câu nói hài hước, một câu chuyện cười đúng lúc không những giúp phá tan sự căng thẳng, tạo bầu không khí sôi nổi, mà còn có thể kéo mọi người lại gần nhau, làm thân thiết tình cảm giữa người với người.

Sự hài hước giúp quá trình giao tiếp diễn ra thuận lợi

Sự hài hước giống như một loại chất bôi trơn, có thể làm giảm va chạm giữa người với người, làm tan chảy mâu thuẫn và hiểu nhầm khiến các cuộc giao tiếp của con người trở nên thuận lợi, hòa hợp.

Một ngày, nhà văn nổi tiếng người Anh George Bernard Shaw đang đi trên đường. Đột nhiên, ông bị một người đi xe đạp đâm phải, may mắn là không bị thương, chỉ hơi sợ một chút. Người đi xe đạp vội vàng đỡ ông dậy, luôn mồm xin lỗi và tự trách mình không cẩn thận. Thế nhưng nhà văn lại tỏ ra đáng tiếc và nói: "Anh thật không may. Nếu hôm nay anh đâm chết tôi, thì anh đã thành người nổi tiếng rồi".

Câu nói hài hước của George Bernard Shaw đã thể hiện sự rộng lượng, ông dùng chính tình cảm và sự khoan dung của mình để giúp bản thân và người đối diện thoát khỏi tình cảnh bối rối, căng thẳng, sự cố đâm xe đã được giải quyết nhẹ nhàng.

Hài hước là chất bôi trơn của hoạt động giao tiếp, nó có thể giúp bạn thể hiện thiện ý và sự chân thành với người khác, khiến đôi bên dễ dàng trò chuyện tiếp xúc, giảm sự va chạm giữa người với người và nâng cao chất lượng giao tiếp.

Hài hước mang lại sự đồng cảm

Nhà thơ Lí Bạch đã từng nói: “Con người quý mến nhau, không cần dùng tiền bạc”. Từ đó có thể thấy, giao tiếp giữa con người với con người cần bằng cả trái tim. Muốn tìm sự đồng cảm, thì phải nhờ sự giúp đỡ của yếu tố hài hước. Bởi một người hóm hỉnh, thú vị sẽ dễ dàng được người khác chấp nhận.

Trong một trận bóng đá, một đội bóng vừa thua thảm hại và mất cơ hội chắc chắn giành ngôi vô địch, nhưng huấn luyện viên không vì thế mà trách mắng các cầu thủ, ông hài hước nói: “Tình hình bây giờ rất tốt, chúng ta đã gạt bỏ được gánh nặng vô địch, có thể thoải mái thi đấu, cố gắng hết sức giành chiến thắng trong trận sau.”

Lời nói của ông không chỉ khiến các cầu thủ giải tỏa gánh nặng tư tưởng, mà còn an ủi tâm lí của họ.

Sự hài hước của huấn luyện viên đã khiến các cầu thủ hiểu rõ tình hình của đội và hiểu sự buồn bã của ông. Lời nói của ông đã giúp họ đồng cảm, đó là điều chúng ta không thể bỏ qua. Do đó, các cầu thủ đã trút bỏ gánh nặng tư tưởng, cố gắng hết sức cho trận đấu sau, nỗ lực để giành chiến thắng.

Sở dĩ yếu tố hài hước có thể tạo sự đồng cảm giữa con người với con người là vì những người hài hước thường nghĩ tốt về người khác và có thể giao tiếp thân thiện với mọi người. Trò chuyện với những người hài hước sẽ rất dễ chịu, bởi vì sự hài hước sẽ khiến con người đồng cảm bằng cả trái tim.

Sự hài hước làm cảm động lòng người

Ngôn ngữ hóm hỉnh, hài hước sẽ khiến mọi người tự động bật cười, thế nhưng tiếng cười không phải là kết quả mong muốn của sự hài hước. Học cách vận dụng linh hoạt sự hài hước có thể khiến lời nói của bạn chạm đến trái tim người khác, nói chuyện cười để đạt mục đích khiến mọi người cảm động.

Có một người công nhân ở trong căn phòng do đơn vị bố trí. Do căn phòng đã lâu không được tu sửa nên mỗi lần trời mưa đều bị dột. Mặc dù người công nhân đã nhiều lần phản ánh thực trạng này lên lãnh đạo nhưng vẫn chưa được giải quyết.

Một lần, vào dịp tết, lãnh đạo đơn vị đến thăm hỏi các công nhân và hỏi người công nhân đó: “Nhà anh có bị dột không?”

Người công nhân cười và đáp: “Vẫn ổn, không phải ngày nào cũng dột, chỉ khi nào trời mưa thì mới dột thôi”.

Một tháng sau, căn phòng của người công nhân đã được sửa lại.

Từ đó có thể thấy, dùng sự hài hước nói lên suy nghĩ là một cách làm rất hay để giải quyết vấn đề, cũng là một yếu tố quan trọng trong giao tiếp. Hài hước là một cách thể hiện sự thông minh, dí dỏm. Chỉ có cách không ngừng học tập và tích lũy kinh nghiệm, kĩ năng hài hước trong cuộc sống và trong công việc thì mới có thể thu hút sự chú ý của người khác và làm họ cảm động.

Hài hước là một cách giao tiếp tình cảm khác với việc khen ngợi. Nó có thể giúp tăng sức hút của bản thân, thu hút và khiến người khác cảm động trong bầu không khí vui vẻ.

Sự hài hước là phương thuốc hóa giải sự thù ghét

Hài hước là cách tốt nhất để hóa giải sự thù ghét và giận hờn của người khác. Có câu: "Gặp nhau cười một cái làm hòa". Chỉ cần khéo léo sử dụng óc hài hước, nhất định có thể khiến bản thân thoát khỏi bối rối và xóa bỏ sự bực tức của người khác.

Hóa giải sự bực tức

Một người thông minh sẽ không tranh cãi với người khác mà họ sẽ dùng ngôn ngữ dí dỏm, hài hước để làm tiêu tan sự bực tức của người khác, từ đó khiến người đang tranh cãi ý thức được lỗi sai của mình.

Một người đàn ông đến dùng bữa tại một nhà hàng, khi đang ăn, đột nhiên ông phát hiện trong bát canh có một con sâu. Ông rất tức giận và gọi người phục vụ đến hỏi: "Xin hỏi thứ này đang làm gì trong bát canh của tôi?" Người phục vụ cúi xuống, nhìn kĩ bát canh rồi trả lời: "Thưa ông, nó đang tắm." Tất cả mọi người trong nhà hàng và cả người đàn ông đều bật cười.

Trong tình huống này, cho dù người phục giải thích hay xin lỗi thế nào thì cũng sẽ chỉ nhận được lời trách mắng, thậm chí còn khiến khách hàng tức giận hơn. Thế nhưng sự hài hước đã giúp anh thoát khỏi tình trạng khó xử, không những khiến không khí bớt căng thẳng, mà còn hóa giải mẫu thuẫn giữa hai bên. Đây chính là sức mạnh của sự hài hước.

Hài hước giúp mọi người trở nên thân thiện hơn

Trong cuộc sống, khó tránh khỏi việc phải gặp một số người có thái độ không mấy thân thiện, họ thường cậy mình thành công trong lĩnh vực nào đó để công kích người khác. Khi đối diện với kiểu người này, tuyệt đối không nên bị tác động, nhất là đối với những người trẻ tuổi nóng tính, hãy sử dụng những phương pháp hợp lí để xóa bỏ tư tưởng thù địch của đối phương, từ đó xây dựng mối quan hệ tốt đẹp.

Một người nông dân dắt một con la đi vào thành phố, khi đi qua cửa nhà một người thành phố, người thành phố hỏi: "Ăn cơm chưa? Vào nhà tôi ăn cơm đi."

Người nông dân vọi trả lời: "Cảm ơn ý tốt của ông, tôi ăn rồi".

Thật không ngờ người thành phố lại nói: “Tôi không hỏi ông, tôi đang nói chuyện với con la của ông”.

Người nông dân không nói gì, chỉ quay lại trách mắng con la: “Lúc ra khỏi nhà, tao hỏi mày ở thành phố có người quen không, mày nói không có. Vậy bây giờ lại có người mời mày ăn cơm là sao?”

Người thành phố hỏi: “Anh đang nói chuyện với ai?”

Người nông dân đáp: “Tôi không nói chuyện với ông, tôi đang nói chuyện với con la.”

Người nông dân đã khéo léo vận dụng sự hài hước, mượn chuyện trách mắng con la để tấn công lại đối phương.

Giữa con người với con người luôn có sự giao tiếp, và việc nói chuyện với nhau chính là cầu nối. Do đó, khi giao tiếp, trò chuyện, nhất định phải chú ý tới ngôn ngữ, có lúc chỉ một lỗi nhỏ nhưng cũng có thể gây ra sự căng thẳng. Nếu có thể hóa giải những rắc rối không cần thiết bằng sự hài hước thì bạn sẽ xây dựng được mối quan hệ tốt đẹp với người khác.

Nghệ thuật hài hước hóa giải thù địch

Trong giao tiếp, có lúc bạn sẽ gặp phải sự tấn công hay khiêu khích ác ý từ người khác, nếu lựa chọn đáp trả hoặc im lặng không nói gì, thì điều đó sẽ chỉ càng khiến kẻ khiêu khích đắc ý trong khi bản thân mình có thể bị tổn thương. Lúc này chúng ta không thể rút lui, hãy khéo léo nắm bắt đằng chuôi lời nói của đối phương, sử dụng sự hài hước làm vũ khí tấn công.

Một nghị sĩ tham gia tranh cử Tổng thống. Một ngày, ông đến diễn thuyết ở một ngôi làng. Một nửa thời gian trôi qua, ông đã gặp phải sự tấn công của những người phản đối, rất nhiều người đã ném cà chua thối vào ông.

Khi đối mặt với tình huống này, nghị sĩ không hề tức giận cũng không bỏ đi, ông bình tĩnh lau sạch vết cà chua trên người, mỉm cười và nói với các nông dân: “Có lẽ tôi vẫn chưa hiểu nỗi khó khăn của mọi người, nhưng nếu giành được sự ủng hộ của mọi người để trở thành Tổng thống, tôi nhất định sẽ có cách giải quyết vấn đề không tiêu thụ được nông sản.”

Sự khiêu khích và đối kháng luôn làm gián đoạn giao tiếp và gia tăng mâu thuẫn. Vận dụng kĩ năng hài hước, khéo léo hóa giải sự tấn công của đối phương có thể giúp bạn nâng cao hình tượng và tạo được thiện cảm với mọi người.

Đương nhiên, khi chúng ta bị khiêu khích, cũng có thể tránh mũi nhọn tấn công của đối phương, nắm bắt ngôn ngữ và tấn công lại vào điểm yếu của họ, làm như vậy vừa có thể tránh bị công kích lại không khiến mình bị tổn thương.

Có một lần, Whitman đang diễn thuyết, cả hội trường đều bị thu hút bởi sự hài hước, thú vị của ông.

Đột nhiên phía dưới có người nói to: “Ông đang kể chuyện cười à, tôi nghe không hiểu gì cả.”

Whitman nói: “Thì ra anh là một con hươu cao cổ, chỉ có hươu cao cổ mới có thể bị ướt chân vào thứ hai, nhưng đến thứ sáu mới cảm nhận được.”

Khi đối mặt với tình huống bị công kích, Whitman đã khéo léo vận dụng ngôn ngữ hài hước để tấn công lại đối phương.

Trong giao tiếp, khi bị người khác công kích, nếu nhượng bộ thì đối phương sẽ càng lấn tới. Ngược lại, sử dụng ngôn ngữ hài hước sẽ vô hiệu hóa được đòn tấn công của đối phương.

Trong một buổi tiệc, nhà thơ Puskin nổi tiếng đã mời một tiểu thư quý tộc khiêu vũ. Thế nhưng cô tiểu thư kiêu ngạo này lại rất coi thường Puskin nên muốn trêu chọc ông, cô nói: “Xin lỗi, tôi không nhảy với trẻ con.”

Puskin nghe xong, cười với cô gái và nói: “Tôi xin lỗi, tôi không biết cô đang mang thai”.

Puskin đã giả vờ khù khờ, tự bảo vệ mình bằng sự hài hước và cũng là để tấn công lại đối phương. Khi đối mặt với sự công kích hoặc gặp tình huống rắc rối do người khác mang đến, cách vận dụng hài kĩ năng hài hước sẽ mang lại hiệu quả tốt, còn có thể gắn kết mối quan hệ giữa hai bên.

Hài hước có chừng mực

Hài hước là một kĩ năng rất hay, là “vũ khí” thường xuyên dùng tới trong các cuộc trò chuyện. Vận dụng sự hài hước không phải một việc dễ dàng, mặc dù trong một số tình huống, nó có thể giúp bạn thoát khỏi tình trạng bối rối, xấu hổ. Nhưng khi hài hước cũng cần phải chú ý chừng mực, không phải trường hợp nào cũng có thể hài hước. Hài hước không đúng lúc đúng chỗ, không những không đạt được hiệu quả mà còn dễ dàng khiến bạn lâm vào thế tiến thoái lưỡng nan.

Chú ý thân phận

Sử dụng ngôn ngữ hài hước, nhất định phải phù hợp với thân phận của bản thân. Nếu lời bạn nói ra không thích hợp với thân phận của bạn, người nghe sẽ cảm thấy xấu hổ, thậm chí mất thiện cảm, như vậy sẽ không đạt được hiệu quả của sự hài hước.

Khi sử dụng ngôn ngữ hài hước, bạn phải nói với ngữ khí thích hợp, còn phải chú ý tới địa vị của người nghe trong những trường hợp khác nhau, như vậy thì cuộc nói chuyện mới diễn ra thuận lợi.

Trên một chuyến tàu rất đông hành khách, mọi người phải chen nhau mà đứng, ai cũng hi vọng tàu nhanh tới ga để rời khỏi chỗ chật chội đó.

Khi tàu sắp vào ga, nhân viên trên tàu nhắc nhở mọi người: Đây là ga XX, những hành khách xuống tàu chú ý không để quên hành lí. Nếu quên, chúng tôi sẽ tiếp nhận hành lí đó."

Các hành khách nghe xong đều cười to. Sau đó mọi người đều ý thức kiểm tra lại hành lí của mình, có người còn cẩn thận để đồ ngay bên cạnh mình cho khỏi quên.

Một câu nói hài hước của nhân viên trên tàu, không chỉ phù hợp với thân phận của mình, mà còn tạo ra tiếng cười cho cả toa khiến mọi hành khách đều cảm thấy thoải mái. Cái được gọi là "nói bằng trái tim" chính là khi sử dụng ngôn ngữ hài hước phải chú ý tới thân phận của mình, như vậy mới có thể khiến người khác cảm động, đạt hiệu quả tốt.

Giữ chừng mực và nguyên tắc

Khi sử dụng ngôn ngữ hài hước, chúng ta không thể nói mà không suy nghĩ, nhất định phải xác định rõ hoàn cảnh và đối tượng trò chuyện, phải giữ chừng mực hài hước, không nói bừa bãi để tránh những hiểu nhầm không đáng có.

Tại một bữa tiệc, có một người thanh niên muốn mời một cô gái cùng khiêu vũ. Anh chàng sợ bị từ chối nên muốn nói một số câu hài hước khuấy động bầu không khí. Lúc này, anh nói với cô gái: "Xin chào, xin phép được hỏi cô đã kết hôn chưa?"

Cô gái trả lời: "Chưa."

Chàng trai lại hỏi: "Vậy cô có con chưa?"

Cô gái rất tức giận, lập tức rời khỏi chỗ ngồi.

Người thanh niên vô cùng bối rối, lại đi mời một cô gái khác cùng nhảy.

Chàng thành niên hỏi: "Xin hỏi cô có con nhỏ không?"

Cô gái đáp: "Tôi có hai con nhỏ."

Chàng trai tiếp lời: "Chắc chắn chúng rất dễ thương, vậy tôi có thể mời cô nhảy không?"

Cô gái vui vẻ nhận lời.

Bạn thấy đấy, chàng trai này lúc đầu không chú ý tới lời nói nên đã gây phản cảm, tiếp theo anh đã thay đổi cách nói chuyện, giữ chừng mực và đối phương đã đồng ý nhảy với anh.

Dưới đây là những điều cấm kị khi sử dụng ngôn ngữ hài hước, bạn nhất định phải chú ý:

(1) Không mang sức khỏe của người khác ra làm trò đùa, kể cả với người có mối quan hệ tốt cũng nên thận trọng để tránh gây hiểu nhầm, mâu thuẫn.

(2) Khi nói về những vấn đề có tính tranh luận, trừ phi bạn đã hiểu lập trường của đối phương, nếu không thì không nên mang những chuyện này ra nói đùa vì sẽ dễ gây căng thẳng.

(3) Không nên bàn tán về chuyện riêng tư của người khác, hành động này sẽ làm tổn thương lòng tự tôn của người đó.

(4) Không nên kể chuyện cười dung tục ở chốn đông người, sẽ gây ra sự phản cảm.

Do đó, hài hước nhất định phải có chừng mực. Trước khi mở lời, phải phân tích thân phận, địa vị, văn hóa, học vấn của đối phương, như vậy mới đạt được hiệu quả hài hước.

Chúng ta còn phải nắm được nguyên tắc hài hước, đó chính là: Ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu. Chỉ có hiểu được các nguyên tắc này mới có thể nắm vững được kĩ năng hài hước, nâng cao khả năng và trình độ giao tiếp.

Kể chuyện cười là khởi đầu của việc nuôi dưỡng sự hài hước

Biết kể chuyện cười là điều quan trọng để nâng cao tài ăn nói hài hước. Nếu có thể phát huy kĩ năng khéo léo, biết kể những câu chuyện cười ngắn gọn, thú vị và ý nghĩa thì có thể tạo ra hiệu quả hài hước rất lớn, để lại ấn tượng sâu sắc cho mọi người.

Kể một câu chuyện cười hay có thể khuấy động bầu không khí, khiến cuộc giao tiếp diễn ra thuận lợi. Tuy nhiên chuyện cười cần phải có ý nghĩa, có tác dụng, điều này trước tiên yêu cầu bạn phải biết được một số câu chuyện có liên quan tới công việc, sau đó tùy vào hoàn cảnh cụ thể để sử dụng một cách linh hoạt.

Một câu chuyện cười hay có thể tạo được thiện cảm, khiến mọi người vui vẻ. Nhưng khi kể chuyện cười, nhất định phải cố gắng kể rõ ràng, tỉ mỉ, văn phong mạch lạc để người nghe dễ hiểu, không nên làm phức tạp câu chuyện.

Nhà của một người nọ xảy ra hỏa hoạn, ông ta gọi 114. Sau khi đầu dây bên kia có người nghe, ông ta hét to: “Mau đến cứu hỏa!”

Nhân viên tổng đài hỏi: “Bị cháy ở đâu?”

Người này đáp: “Ở nhà tôi”.

Nhân viên tổng đài vội vàng hỏi tiếp: “Tôi hỏi ông, cháy ở đâu?”

Người đàn ông trả lời: “Ở nhà bếp.”

Nhân viên tổng đài nói: “Làm sao để chúng tôi đến được nhà ông?”

Người đàn ông nói: “Làm sao để đến nhà tôi ư? Đương nhiên là đi xe cứu hỏa đến rồi.”

Nhân vật trong câu chuyện đã không nói rõ về địa điểm xảy ra hỏa hoạn, vì thế mà lực lượng cứu hỏa không thể kịp thời đến dập lửa.

Mặc dù đây chỉ là chuyện cười, nhưng khi kể mà bạn không thể nói rõ tình tiết truyện thì sẽ không tạo được hiệu quả hài hước.

Kể chuyện cười cũng là một nghệ thuật. Nếu bạn diễn đạt hay thì câu chuyện sẽ mang lại niềm vui cho người khác. Còn khi kể chuyện cười, nếu chưa bắt đầu hoặc chưa kể xong mà bản thân bạn đã không nhịn được cười, điều đó sẽ làm giảm hiệu quả hài hước mà câu chuyện mang lại. Cách tốt nhất là bạn không cười, như vậy câu chuyện kể ra mới khiến người khác buồn cười.

Tại một bữa tiệc, khi nói về vấn đề công việc của nhân viên cấp dưới, Giám đốc một công ty nọ đã kể câu chuyện cười:

Để thử trí thông minh của ba cô nhân viên, Giám đốc đưa ra một bức ảnh nhìn nghiêng của một người đàn ông và bảo từng cô cho biết họ nhìn thấy gì ở đó.

Cô thứ nhất nói: Tôi thấy anh ta chỉ có một mắt.

Giám đốc cáu lắm: Nhìn nghiêng thì tất nhiên anh ta có một mắt rồi.

Cô thứ hai: Tôi thấy anh ta có một tai.

Giám đốc càng ngán ngẩm hơn, và hỏi đến cô thứ ba. Cô này nghĩ một lúc rồi nói: Tôi nghĩ anh ta mang kính áp tròng.

Giám đốc rất ngạc nhiên và cho kiểm tra lại thì quả nhiên người trong ảnh mang kính áp tròng. Ông bèn hỏi cô thứ ba vì sao biết được đều đó.

- Thì anh ta làm sao mà đeo kính có gọng được, khi chỉ có một tai?

Nói đến đây, vị Giám đốc đang kể chuyện cũng làm ra vẻ thể hiện thái độ của Giám đốc trong câu chuyện. Lúc này, tất cả mọi người đều cười to, vị Giám đốc cũng không nhịn được cười. Vị Giám đốc này đã nắm vững kĩ năng kể chuyện cười, càng giữ thái độ bình thản khi kể chuyện càng khiến câu chuyện trở nên thú vị hơn. Khi kể chuyện cười, một động tác, một ngữ điệu đặc biệt hay một vài biểu cảm tương ứng sẽ giúp truyền đạt thông tin hiệu quả hơn.

Những kĩ năng hài hước không thể thiếu

Trong những trường hợp và hoàn cảnh khác nhau, khi nói chuyện với những người khác nhau, chúng ta không thể thiếu ngôn ngữ hài hước. Kĩ năng ngôn ngữ hài hước có thể khiến cuộc trò chuyện vui vẻ hơn. Nắm vững kĩ năng ăn nói hài hước là một cách tối cần thiết để nâng cao năng lực ngôn ngữ. Dưới đây là một số kĩ năng hài hước trong công việc và trong cuộc sống xã hội dành cho những người trẻ tuổi.

Mượn dốc xuống lừa

Có lúc, chúng ta sẽ bị vướng vào những tình huống rất căng thẳng, không biết phải làm thế nào. Khi người khác làm khó bạn, bạn lâm vào tình cảnh như ngồi trên lưng một con lừa đang chạy và không thể xuống được. Lúc này, bạn có thể vin vào những điều đối phương nói, không xung đột trực diện với người đó mà hãy mượn "con dốc" người đó tạo ra để thuận lợi nhảy khỏi lưng lừa giúp bản thân thoát khỏi hoàn cảnh rắc rối.

Một thanh niên trẻ tuổi mới đi làm, tính cách hướng nội, ngại giao tiếp, chỉ cần gặp người lạ là đã toát mồ hôi. Một lần, vị lãnh đạo mới nhậm chức hẹn gặp cậu, cậu rất căng thẳng, mồ hôi vã ra như tắm. Vị lãnh đạo thấy vậy bèn nói: "Cậu rất nóng phải không? Tôi bật quạt cho cậu nhé."

Cậu thanh niên linh động lấy việc toát mồ hôi làm chủ đề và nói: "Tôi thật không ra sao cả, gặp lãnh đạo mà trừ móng tay ra, còn lại toàn thân đều toát cả mồ hôi." Vị lãnh đạo nghe vậy liền bật cười.

Thật không ngờ, rất nhanh chóng, tâm lí cậu thanh niên đã cân bằng trở lại và cũng không toát mồ hôi nữa. Lần sau khi gặp tình huống tương tự, cậu đều biết nói những câu hài hước, thậm chí còn có thể tự tin nói chuyện trước đám đông.

Mượn vật nói vật

Phương pháp mượn vật nói vật yêu cầu bạn phải chịu khó quan sát cuộc sống, nắm được những ví dụ điển hình có liên quan tới công việc của bản thân và vận dụng linh hoạt.

Mượn vật nói vật chính là khi gặp những đề tài có liên quan đến bản thân, mượn một câu chuyện cười và kết hợp nó với vấn đề của mình. Điều này yêu cầu bạn phải không ngừng năng cao kĩ năng vận dụng sự hài hước.

Trương Đại Thiên là một họa sĩ nổi tiếng ở Trung Quốc. Một lần khi đi ăn cùng bạn, các bạn luôn lấy bộ râu dài của Trương Đại Thiên ra làm đề tài và không ngừng kể chuyện cười để trêu chọc ông.

Trương Đại Thiên chỉ im lặng, chờ các bạn nói hết mới lên tiếng: "Tôi cũng xin góp một câu chuyện có đề tài liên quan tới bộ râu."

"Thời Tam Quốc, sau khi hai người anh em Trương Phi và Quan Vũ qua đời, Lưu Bị quyết định sẽ đánh trận báo thù. Con trai của Quan Vũ là Quan Hưng và con trai của Trương Phi là Trương Bao tranh nhau làm người tiên phong, điều này khiến Lưu Bị rất khó xử. Để cho công bằng, Lưu Bị nói: "Các cậu hãy kể về những chiến công của cha mình, ai kể được nhiều hơn người đó sẽ đi tiên phong." Sau khi Trương Bao kể một loạt chiến công của tiên phụ Trương Phi, đến lượt con trai Quan Vũ, nhưng Quan Hưng không biết nói gì, mãi mới thốt ra được một câu: "Râu của tiên phụ rất dài." Nghe vậy Lưu Bị rất tức giận bèn mắng: "Cha cậu khi còn sống có biết bao nhiêu chiến công hiển hách, cậu không kể lại đi nói chuyện râu dài làm gì?"

Mọi người nghe xong câu chuyện của Trương Đại Thiên đều không nói được lời nào, từ đó, họ cũng không nhắc đến chuyện bộ râu nữa.

Trương Đại Thiên đã mượn câu chuyện cười về bộ râu để tự giải thoát mình khỏi hoàn cảnh bị chế nhạo, cũng là để đáp trả lại sự trêu chọc của bạn bè. Đây chính là điểm hay của cách mượn vật nói vật.

Làm hài hòa, đơn giản hóa mọi việc

Phương pháp này chính là sử dụng kĩ năng hài hước để đơn giản hóa những sự việc nghiêm trọng, vận dụng những câu chuyện cười để tạo ra hiệu quả hài hước. Người thời xưa cũng đã sử dụng cách này.

Tương truyền, Hán Vũ Đế rất muốn trường thọ. Một ngày, ngài nói chuyện với các quan, khi nói đến chuyện sống thọ hay không, Hán Vũ Đế nói: “Theo sách tướng số, nhân trung càng dài thì tuổi thọ càng dài. Nếu nhân trung dài một tấc thì có thể sống một trăm năm.”

Một viên quan ngồi bên cạnh Hán Vũ Đế nghe xong bật cười, các quan khác rất lấy làm lạ, trách ông ta sao lại có thể vô lễ như vậy.

Hán Vũ Đế hỏi ông ta cười cái gì, viên quan bèn giải thích: “Thần không cười bệ hạ, thần cười Bành Tổ. Người sống 100 tuổi, nhân trung dài một tấc. Bành Tổ sống 800 tuổi, nhân trung dài tám tấc, chắc hẳn mặt Bành Tổ phải dài tới một trượng”.

Hán Vũ Đế nghe vậy không nhịn được cười.

Cách nói của viên quan nọ không chỉ khiến Hán Vũ Đế nguôi giận mà còn đạt được mục đích khuyên nhủ Hán Vũ Đế. Đặc điểm của phương pháp đơn giản hóa mọi việc chính là có thể khiến cho những điều khó nói trở nên nhẹ nhàng, dễ tiếp nhận.

Nói ngược

Nói ngược chính là phương pháp dùng ngôn ngữ tương phản để diễn đạt chính xác một tư tưởng nào đó, nắm bắt tâm lí của đối phương và hoàn cảnh giao tiếp. Đồng thời còn phải chú ý sự chừng mực của ngôn ngữ, nhất định không được làm tổn thương lòng tự tôn của người khác.

Có thể thấy, nói ngược hài hước có tính phức tạp nhất định, khi sử dụng nhất định phải chú ý phương pháp.

Một người nọ đã hút thuốc được mấy chục năm. Trong một lần họp mặt bạn bè, mọi người đều khuyên ông bỏ thuốc, nói rằng bệnh ung thư phổi của ông là do hút thuốc lá mà ra. Thế nhưng ông không nghe, còn nói về những điểm tốt của thuốc lá cho những người không hút thuốc nghe.

Lúc này, một người phụ nữ bước đến và nói: “Không sai, anh nói rất đúng, hút thuốc thực ra rất có lợi, hơn nữa còn có lợi rất nhiều. Hút thuốc có thể phòng kẻ trộm, chó khi gặp người hút

thuốc sẽ tránh xa, ngoài ra, điều quan trọng nhất là người hút thuốc sẽ trẻ lâu.” Mọi người nghe vậy, rất nghi ngờ nên bắt bà giải thích.

Người phụ nữ nói tiếp: “Mọi người không hiểu ư? Người hút thuốc vào lúc nửa đêm hay bị ho, đó cũng là thời gian hoạt động của bọn trộm, nghe thấy tiếng động chúng sẽ không dám vào nhà. Người hút thuốc cơ thể thường rất yếu, sớm bị còng lưng, lũ chó nhìn thấy người còng lưng, sẽ tưởng người đó đang cúi xuống nhặt đá ném nên đương nhiên sẽ tránh xa. Người hút thuốc còn dễ bị mắc bệnh ung thư phổi, có thể sống được bao lâu chứ? Chết sớm thì đương nhiên sẽ mãi ở tuổi đó.”

Mọi người nghe xong đều bật cười. Người đàn ông hút thuốc cũng không có lời gì để nói nữa. Sau đó, ông ta đã cố gắng bỏ thuốc.

Lời giải thích của người phụ nữ chính là nói ngược. Bà nói về những điều tốt, nhưng thực chất lại là những hậu quả xấu của việc hút thuốc, bà không chỉ khuyên được người bạn bỏ thuốc lá, mà còn để lại ấn tượng rất sâu sắc bởi sự hài hước của mình.

Ngôn ngữ hai tầng ý nghĩa

Phương pháp này chính là ngoài mặt thì nói chuyện A, nhưng thực chất lại ám chỉ chuyện B, hai vấn đề được liên kết bằng sự hài hước để tạo ra hiệu quả tích cực.

Gerald Ford là Tổng thống thứ 38 của nước Mỹ, khi nói chuyện, ông thường thích sử dụng ngôn ngữ đa nghĩa, điều này khiến cho cách nói chuyện của ông rất hài hước.

Có một lần, một phóng viên hỏi ông, giữa ông và Tổng thống Lincoln có điểm gì khác nhau, ông trả lời: “Tôi là một chiếc Ford, chứ không phải Lincoln. Mọi người đều biết, Lincoln là một vị Tổng thống vĩ đại của nước Mỹ, nhưng cũng là tên một hãng xe hơi cao cấp nhất. Còn Ford chỉ là một hãng xe hơi phổ thông, rẻ tiền nhưng đại chúng hóa.” Ông vừa nói xong, phóng viên mỉm cười và không hỏi thêm gì nữa.

Câu nói của Tổng thống Ford, một là thể hiện sự khiêm tốn, hai là ngầm tự khen mình là một vị Tổng thống được nhiều người yêu mến. Tuy nhiên, do đây không phải lời ông trực tiếp nói ra nên tránh được việc mang tiếng tự kiêu.

Người hài hước thường sử dụng cách nói đa tầng nghĩa, nó có thể giúp người nói thể hiện thái độ một cách nhẹ nhàng, ôn hòa, dí dỏm nhưng cũng không thiếu chính kiến. Nó là sự kết hợp khéo léo của “ngây thơ” và “lí tính”, thậm chí còn có thể nhẹ nhàng giúp bạn hóa giải khó khăn.

Thời nhà Minh, có một họa sĩ tên là Châu Huyền Tố. Có một lần, Chu Nguyên Chương yêu cầu họa sĩ vẽ bức tranh “Giang sơn thiên hạ” lên một bức tường lớn để thể hiện sự nghiệp vĩ đại của mình.

Châu Huyền Tố rất đắn đo, cho rằng giang sơn rộng lớn như vậy, làm sao có thể thể hiện chỉ bằng một bức tranh. Hơn nữa, cho dù có thể vẽ ra được, nhưng nếu không vừa ý hoàng thượng

thì cũng mất đầu như chơi. Họa sĩ khéo léo nói: “Thần chưa được đến nhiều nơi nên không dám vẽ. Mạo muội xin hoàng thượng mở nét vẽ đầu tiên, vẽ một đồng cỏ trước, tạo ý tưởng để mở rộng thành bức tranh “Thiên hạ giang sơn đồ”.

Chu Nguyên Chương nghe thấy có lí, bèn cầm bút lên vẽ, một lát đã vẽ được đồng cỏ, sau đó lệnh cho Châu Huyền Tố vẽ tiếp. Châu Huyền Tố lập tức trả lời: “Giang sơn bệ hạ đã định, tuyệt đối không được sửa đổi!”

Chu Nguyên Chương nghe vậy rất vui, không những không trách họa sĩ mà còn khen ngợi ông.

Lời Châu Huyền Tố nói có hai tầng nghĩa, bề ngoài ông muốn nói bức tranh “Thiên hạ giang sơn đồ” đã xong nên không tiện thay đổi, nhưng ý nghĩa thâm sâu chính là Giang sơn của bệ hạ là vĩnh cửu, không ai có thể thay đổi. Lời nói này đã nhắm trúng tâm lí Chu Nguyên Chương, do vậy nhà vua rất vui và còn khen ngợi họa sĩ Châu Huyền Tố.

Khéo dùng cách nói phản logic

Phương pháp hài hước phản logic, chính là dùng những điều trái hình thức logic để giải thích các sự việc bất thường, từ đó tạo ra đột phá về tư duy, đem đến những liên tưởng hài hước bất ngờ. Phương pháp hài hước phản logic nói lên những điều trái với quy luật logic quen thuộc, khiến mọi người cảm thấy buồn cười với những cảm nhận mới mẻ.

Churchill là thủ tướng nổi tiếng của nước Anh, ông là người rất hài hước và có tài ngoại giao.

Trong một cuộc tranh luận, một nữ chính trị gia phe đối lập nói với ông: “Nếu tôi là vợ ông, nhất định tôi sẽ bỏ thuốc độc vào ly cà phê của ông.” Thủ tướng trả lời: “Nếu tôi là chồng của bà, tôi sẽ không do dự uống hết ly cà phê đó”.

Câu trả lời của thủ tướng mới nghe có vẻ không logic nhưng thực chất lại rất khéo léo. Ý của ông muốn nói, nếu đối phương là vợ của ông, ông sẽ cảm thấy bất hạnh, thà uống thuốc độc mà chết còn hơn. Câu trả lời này có sức mạnh hơn nhiều so với việc tranh cãi đơn thuần, hơn nữa, điều bất ngờ là câu trả lời vừa hợp tình hợp lí, lại khiến đối phương không thể nói gì thêm nữa.

Sau khi kết thúc chuyến thăm Liên Xô cũ, Nixon định dùng chuyên cơ bay về Mỹ. Tuy nhiên, máy bay lại gặp sự cố. Kết quả kiểm tra cho thấy động cơ của máy bay bị hỏng. Theo quy định, nước chủ nhà Liên Xô cũ phải chịu trách nhiệm về điều này, do đó Tổng bí thư đảng Cộng sản Liên Xô khi đó là Brezhnev rất tức giận. Ông chỉ tay về phía Cục trưởng Cục hàng không và hỏi Nixon: “Thưa ngài Tổng thống, tôi nên phạt ông ta thế nào?”. “Hãy thăng chức cho ông ấy”, Nixon nhẹ nhàng nói, “May mà động cơ bị hỏng dưới mặt đất chứ không phải là trên trời, nếu không, tôi đã chết mất xác rồi.” Nghe vậy, tổng bí thư Bezhnev bèn cười, vị Cục trưởng Cục hàng không cũng thở phào nhẹ nhõm.

Trong ví dụ trên, Brezhnev đã nêu vấn đề xử phạt Cục trưởng Cục hàng không với Nixon. Thực chất đây là một bài toán khó, nhưng Nixon đã nhẹ nhàng giải quyết bằng sự hài hước. Câu

nói “Hãy thăng chức cho ông ấy” không chỉ thể hiện sự độ lượng của Nixon, mà còn khiến vấn đề ngoại giao rắc rối trở nên đơn giản. Có thể thấy, Nixon có kĩ năng rất tuyệt vời trong lĩnh vực ngoại giao.

Sử dụng tư liệu có sẵn

Hài hước là một nghệ thuật, nhưng nghệ thuật hài hước đỉnh cao yêu cầu mọi người phải sử dụng những tư liệu, thông tin có sẵn, xử lí khéo léo, giống như gió trên mặt nước, mặc dù không nhìn thấy gió nhưng lại thấy nước lay động. Hãy khiến mọi người cười vui vẻ với trạng thái tâm lí thoải mái nhất.

Siêu thị đang trong thời gian khuyến mãi, người mua hàng xô đẩy chen nhau tạo ra cảnh tượng vô cùng hỗn loạn. Ai cũng đều rất căng thẳng, mọi người có thể xô xát bất cứ lúc nào. Một cô gái sau khi bị chen tơi tả đã nói với nhân viên thanh toán: “May quá, ngay từ đầu tôi đã không định tìm “văn hóa” ở chỗ các cô. Tôi không thể tìm thấy điều đó ở đây.” Nhân viên thanh toán sững người trong giây lát, sau đó nhẹ nhàng nói: “Chị có thể cho tôi xem hàng mẫu của chị không?” Người phụ nữ không nói gì, sau đó chỉ cười xấu hổ.

Người nhân viên thanh toán có trí tuệ rất thông minh, nhạy bén. Khi một khách hàng “thiếu văn hóa” trách mọc sự thiếu văn hóa của cửa hàng, cô không giải thích, cũng không tranh cãi, mà khéo léo sử dụng ngôn ngữ để nói với khách hàng rằng, chính khách hàng mới là người “thiếu văn hóa”. Cách làm này sẽ khiến khách hàng bình tĩnh lại, đồng thời thể hiện sự văn minh của bản thân.

Một phóng viên nước ngoài phỏng vấn một phụ nữ Trung Quốc thành đạt trong ngành kinh doanh nhà hàng. Phóng viên hỏi: “Nếu chủ tịch Mao còn sống, liệu các chị có được giàu có như bây giờ không?”

Câu hỏi này rõ ràng là một cái bẫy, cho dù người phụ nữ trả lời có hay không cũng đều không được. Thế nhưng người phụ nữ đã mỉm cười và ung dung trả lời: “Nếu không có chủ tịch Mao thì tôi đã chết lâu rồi, chứ nói gì đến chuyện giàu có”.

Trong trường hợp này, khi đối mặt với câu hỏi thiếu thiện ý của phóng viên, người phụ nữ Trung Quốc đã khéo léo trả lời một cách hài hước, tưởng như trả lời nhưng lại là hỏi khiến cho người phóng viên nước ngoài không còn gì để nói.

PHẦN II

Kĩ năng giao tiếp với mỗi hoàn cảnh và đối tượng khác nhau

CHƯƠNG 7

Kĩ năng phỏng vấn xin việc

Trong môi trường công việc cạnh tranh khốc liệt, có thể bạn sẽ phát hiện ra một hiện tượng như thế này, những người khéo ăn nói, có chủ kiến sẽ được trọng dụng hơn những người không khéo ăn nói. Có câu: "Một câu nói khiến người khóc, một câu nói khiến người cười", mỗi cách thể hiện khác nhau mang lại những kết quả khác nhau. Biết cách ăn nói khéo léo có thể khiến bạn được đồng nghiệp yêu quý, được lãnh đạo ưu ái. Đặc biệt là khi phỏng vấn xin việc, lời bạn nói ra sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới việc bạn có mở được cánh cổng của công ty hay không.

Cách giới thiệu khéo léo về bản thân

Khi chúng ta tham dự một buổi phỏng vấn xin việc, tự giới thiệu về mình là điều không thể thiếu. Lời giới thiệu hay sẽ để lại ấn tượng sâu sắc, thuyết phục được người phỏng vấn, như vậy xin việc được coi là đã thành công một nửa. Đa số mọi người đều cho rằng, tự giới thiệu về mình là một việc rất dễ, thực tế cách nghĩ này là hoàn toàn sai lầm. Có câu: "Nói về người thì dễ, nói về mình thì khó." Khi phỏng vấn xin việc, tự giới thiệu về mình là điều khó nhất. Vì vậy, chúng ta nhất định phải đầu tư công sức cho phần tự giới thiệu khi tham gia phỏng vấn xin việc.

Hỏi thăm lễ phép, chủ đề rõ ràng

Khi gặp người phỏng vấn, người xin việc nên chào đối phương trước, chào hỏi là nguyên tắc ứng xử cơ bản nhất. Bạn có thể nói: "Xin chào Giám đốc, cảm ơn ông đã dành cho tôi cơ hội phỏng vấn, trước tiên tôi xin tự giới thiệu về mình…" Sau khi giới thiệu xong, nên nói cảm ơn một lần nữa. Nếu nhiều người cùng phỏng vấn, thì phải cảm ơn tất cả mọi người.

Khi tự giới thiệu về mình, còn phải chú ý tới chủ đề. Chủ đề của bạn nhất định phải rõ ràng, trực tiếp đi thẳng vào vấn đề, không nên nói những điều không cần thiết. Nếu lời bạn nói không rõ ràng thì người phỏng vấn sẽ không muốn nghe tiếp. Khi tự giới thiệu, chú ý đảm bảo đầy đủ những thông tin sau: Họ tên, tuổi, quốc tịch, học lực cùng với tính cách, kinh nghiệm, sở thích, năng lực làm việc của bạn. Đương nhiên, trước khi giới thiệu, nhất định phải phân loại hợp lí thông tin của bản thân, giới thiệu quanh một chủ đề trọng tâm. Nếu đơn vị bạn xin vào coi trọng kiến thức và học lực của ứng viên, thì khi tự giới thiệu, bạn nên bắt đầu nói kĩ từ thành tích học tập và những kiến thức có được trong quá trình học chuyên ngành, ngoài ra, khi giới thiệu, nên lấy những vấn đề này làm trọng điểm.

Thực tế chiến thắng hùng biện

Khi phỏng vấn, chúng ta không nên quá khoa trương về kinh nghiệm làm việc nhằm mục đích để lại ấn tượng sâu sắc, ví dụ: “Tôi có trình độ nghiệp vụ rất cao trong ngành ngân hàng”, “Thành tích học tập của tôi cao nhất lớp”, nếu bạn nói vậy sẽ để lại ấn tượng không tốt đối với người phỏng vấn và sẽ không đạt hiệu quả giao tiếp. Các đơn vị doanh nghiệp trong thời buổi hiện đại không giống như trước đây, theo đà phát triển xã hội, chỉ lời nói đơn thuần không thể khiến đơn vị dùng người hiểu về năng lực của bạn, “thực tế chiến thắng hùng biện”. Mặc dù thời gian phỏng vấn là có hạn, không thể giúp bạn hoàn toàn thể hiện mình, nhưng bạn phải học cách chứng minh năng lực bằng thành tích và bằng ví dụ thực tế, để người phỏng vấn thấy được tài năng của bạn.

Hoa là sinh viên tốt nghiệp khoa Mĩ thuật của một trường đại học, sau khi ra trường, cô đến xin làm nhân viên thiết kế cho một công ty thiết kế nội thất. Khi đối diện với những người phỏng vấn chuyên nghiệp trong lĩnh vực thiết kế nội thất, Hoa không biết phải nói gì về khả năng của mình. Thế nhưng Hoa đã chuẩn bị kĩ, cô nói với những người phỏng vấn: “Tôi là Hoa, là người Hà Nội, chuyên ngành học của tôi là mĩ thuật, mặc dù không học chuyên nghiệp về thiết kế nội thất, nhưng tôi rất có hứng thú với ngành này. Khi học ở trường, tôi đã từng làm cộng tác viên cho một công ty thiết kế, có kinh nghiệm về công việc thiết kế nội thất. Đây là bản thiết kế tôi đã làm khi đó, mời các vị hãy xem và cho ý kiến.” Hoa vừa nói vừa đưa tác phẩm của mình ra. Sau khi xem bản thiết kế, nhận thấy đây là sản phẩm có chất lượng tốt, nên nhà tuyển dụng rất hài lòng. Kết quả là Hoa đã vượt qua rất nhiều các ứng cử viên khác và được nhận vào công ty.

Chừa đường lui cho mình

Tự giới thiệu về mình trong khi phỏng vấn chính là một cách tiếp thị bản thân để người phỏng vấn thấy được ưu điểm của bạn, do đó khi tự giới thiệu phải thành thật, nhưng cũng không nên nói hết tất cả.

Khi giới thiệu về năng lực, kinh nghiệm làm việc hay suy nghĩ về công việc, không nên dùng câu khẳng định: “Tôi rất thành thạo nghiệp vụ này!”, “Tôi bảo đảm sẽ làm thay đổi diện mạo công ty!”... Những câu nói này hoàn toàn không có nội dung cụ thể mà thường chỉ được nói ra khi xúc động, dễ gây phản cảm đối với người phỏng vấn. Nếu gặp người phỏng vấn dễ tính, có thể họ sẽ không làm khó bạn. Nhưng nếu gặp phải người khó tính, họ sẽ hỏi bạn: “Vậy bạn nói xem bạn sẽ dùng cách nào?”, hoặc “Hướng phát triển mới của ngành này là gì?”... Khi đó, nhất

định bạn sẽ bối rối và không nói được gì cả. Bởi vì tình hình thực tế rất cụ thể và phức tạp, nếu bạn cứng đầu tiếp tục trả lời sẽ chỉ khiến bản thân rơi vào tình cảnh tiến thoái lưỡng nan.

Tự giới thiệu chỉ là một trong nhiều nội dung của một cuộc phỏng vấn, bạn nên cố gắng thể hiện thực lực một cách khách quan, không khoa trương, không làm lộ nhược điểm, vì như vậy bạn và người phỏng vấn sẽ rất khó tiếp tục cuộc nói chuyện.

Triệu đi phỏng vấn vào một công ty du lịch quốc tế, khi tự giới thiệu, anh nói: "Tôi rất thích du lịch, biết rõ về các danh lam thắng cảnh, tôi đã tới hầu hết các khu danh thắng trên cả nước." Người phỏng vấn rất có hứng với điều này bèn hỏi: "Vậy anh đã đến Đà Lạt chưa?" Bởi vì người phỏng vấn là người Đà Lạt nên rất hiểu về quê hương mình, muốn nhân cơ hội này để kiểm tra kiến thức của Triệu. Triệu chưa bao giờ đến Đà Lạt, nhưng trong lòng nghĩ, nếu nói mình chưa đến nơi nổi tiếng như vậy, thì lời mình vừa nói lúc trước sẽ trở thành khoác lác. Vì vậy anh ta đánh liều trả lời: "Đã đến rồi". Người phỏng vấn lại hỏi: "Anh ở khách sạn nào?" Triệu không trả lời được nên đành nói: "Khi đó tôi ở nhờ nhà một người bạn." Người phỏng vấn lại hỏi: "Nhà bạn anh ở chỗ nào của Đà Lạt?" Triệu không trả lời được nữa. Kết quả thế nào thì chúng ta đều có thể đoán được.

Những điều cấm kị khi tự giới thiệu trong phỏng vấn xin việc

Mục đích cơ bản khi người xin việc tự giới thiệu là khiến cho người phỏng vấn bước đầu hiểu về mình, sau đó là cố gắng để lại ấn tượng tốt đẹp để cuộc phỏng vấn được diễn ra thuận lợi, từ đó đạt được thành công. Vì thế, trong quá trình tự giới thiệu về mình, người xin việc phải cố gắng chú ý, tránh phạm phải những lỗi sau đây.

Cố ý khoe khoang

Tự giới thiệu phải rõ ràng, hợp lí. Khi bạn chưa hiểu rõ về sở thích cũng như tính cách của người phỏng vấn, không nên sử dụng từ ngữ quá màu mè, cũng không nên nói dài dòng, chỉ cần nói về kinh nghiệm chủ yếu là đủ. Cho dù kinh nghiệm của bạn có phong phú đến đâu cũng không cần cố thể hiện nó khi đang tự giới thiệu về mình. Cần phải biết, người phỏng vấn là người lựa chọn nhân tài chứ không phải người nghe bạn kể chuyện. Tự giới thiệu nhất định phải để lại ấn tượng rõ ràng, logic cho nhà tuyển dụng.

Dũng - học ngành Văn học đến xin làm biên tập viên cho một tờ báo, anh muốn thể hiện tài năng văn học của mình ngay trong khi tự giới thiệu. Người phỏng vấn nói với anh: "Anh hãy nói về mình đi!" Dũng cảm thấy cơ hội của mình đã đến, anh hắng giọng, nói với thanh điệu cao vút: "Hơn 20 năm trước vào một đêm mùa thu gió thổi nhè nhẹ, tiếng khóc của tôi đã đánh thức cả một thị trấn yên bình ở miền bắc. Trải qua tuổi thơ dữ dội và thời thiếu niên nông nổi, hào hứng bước vào thời kì thanh xuân, biết bao niềm vui, biết bao nỗi buồn đã giúp tôi hiểu thế giới này." Người phỏng vấn nghe xong liền nói: "Chúng tôi ở đây là nhà xuất bản chứ không phải câu lạc bộ thơ, anh hợp với việc làm thơ hơn".

Tỏ ra đắc ý, kiêu căng

Trong phỏng vấn xin việc, khi người phỏng vấn sử dụng ngữ điệu và ngôn ngữ quá lời để khen ngợi bạn, bạn nhất định phải đề cao cảnh giác, có thể trong lòng họ có điều không hài lòng với bạn. Ngữ điệu của họ thể hiện rằng họ không thể tiếp tục nghe bạn tự giới thiệu nữa.

Hoan là người có nhiều sở thích, trải qua nhiều nỗ lực, anh đã học được không ít tài nghệ. Một lần, anh ứng tuyển vị trí Giám đốc của một công ty thương mại. Người phỏng vấn hỏi: "Hãy nói xem sở trường của anh là gì?" Hoan cảm thấy đây là một cơ hội rất tốt để thể hiện mình. Anh quyết định nói về sở thích ca hát, anh đã từng tham gia thi hát và giành được giải ba; về sở thích chạy bộ, anh đã giành vị trí thứ 10 trong cuộc thi marathon thành phố. Người phỏng vấn lập tức dành tặng cho Hoan lời khen: "Anh thi hát được giải cơ à, anh thật giỏi", "Anh kiên trì chạy bộ như vậy thật đáng ngưỡng mộ!" Hoan không hiểu ý của người phỏng vấn, cho rằng mình thực sự đang được khen, vậy là anh tiếp tục nói: "Đúng thế, tôi còn thích nuôi vịt…"

Sau cuộc phỏng vấn, Hoan đã không nhận được thông báo trúng tuyển.

Xem ra ý nghĩa biểu đạt của lời khen, lời ngưỡng mộ rất phức tạp, nó chưa chắc đã là tín hiệu đáng mừng, cũng không thể hiện chính xác nội tâm của con người. Nếu tỏ ra đắc ý, kiêu ngạo ngay sau khi nhận được lời khen, cho rằng mình đã gây được thiện cảm với người phỏng vấn, thì chắc chắn bạn sẽ thất bại. Cách tốt nhất là khi nói đến đề tài nào đó, trước tiên chỉ nói một điểm, đồng thời để ý thái độ của người phỏng vấn, tìm ra hàm ý thật ẩn sau lời khen rồi mới tiếp tục nói. Nếu trong lời nói của người phỏng vấn có ý châm chọc thì bạn phải lập tức chuyển đề tài và tạo cơ hội bù đắp sau.

Ngôn ngữ sáo rỗng

Lí tham gia phỏng vấn xin việc tại công ty thương mại, khi tự giới thiệu về mình, anh nói: "Khi học đại học, tôi là bí thư của lớp, năng lực tổ chức tốt, giao tiếp rộng rãi, có tinh thần cầu tiến, xã giao tốt, nhiều bạn bè…"

Mọi điều kiện của Lí đều không tồi, nhưng kết quả phỏng vấn lại thất bại.

Xem xét nguyên nhân, chủ yếu do ngôn ngữ tự giới thiệu quá sáo rỗng, vô nghĩa. Khi tự giới thiệu, Lí sử dụng những từ trừu tượng như "giao tiếp rộng", "xã giao tốt"... những từ ngữ này không để lại ấn tượng với người phỏng vấn, do đó các ứng viên xin việc nên hạn chế sử dụng.

Phỏng vấn là để tiếp thị bản thân, do đó nỗ lực thể hiện mình là có thể hiểu được, thế nhưng khi tự giới thiệu nhất định phải khách quan, dùng ngôn ngữ thực tế đánh giá bản thân, không dùng từ ngữ trừu tượng. Người phỏng vấn thường chỉ tin những thành tích cụ thể, chứ không có hứng thú với những từ ngữ như "năng lực tổ chức tốt" khi bạn tự giới thiệu về mình. Nếu sau cụm từ "năng lực tổ chức tốt" bạn thêm một câu "Đã từng tham gia tổ chức giải bóng chuyền hữu nghị cấp trường và giành chức vô địch", có thể hiệu quả sẽ khác.

Kĩ năng trả lời câu hỏi thường gặp trong phỏng vấn xin việc

Cách thức và trình tự phỏng vấn của mỗi công ty là không giống nhau, phong cách của người phỏng vấn cũng đa dạng, câu hỏi phỏng vấn cũng khác nhau. Thế nhưng có một số câu hỏi mà người phỏng vấn thường thích hỏi, do đó các ứng viên nên chuẩn bị trước câu trả lời cho những câu hỏi sau.

(1) Tại sao lại xin ứng tuyển vào công việc này?

"Tôi xin công việc này, bởi tôi tin mình có thể cống hiến cho sự phát triển của công ty, đồng thời, tôi cũng tin quý công ty sẽ cho tôi một vị trí xứng đáng. Tôi có kinh nghiệm trong lĩnh vực này, hơn nữa năng lực của tôi khiến tôi tin rằng tôi có thể làm tốt công việc này". Đương nhiên, tình hình của mỗi công ty là khác nhau, khi gặp câu hỏi kiểu này, phải linh hoạt thay đổi theo tình hình thực tế, nói khéo léo để tạo ấn tượng tốt đẹp với người phỏng vấn.

(2) Anh/chị hiểu biết gì về công ty chúng tôi?

Trước khi phỏng vấn, bạn nên tìm hiểu về công ty nơi mình xin vào, khi gặp câu hỏi này, ít nhất bạn phải trả lời được một số nội dung sau: Công ty hoạt động trong lĩnh vực gì, có công ty con không, có bao nhiêu chi nhánh, có bao nhiêu nhân viên, lợi nhuận hàng năm và địa vị so với các công ty khác cùng ngành. Ngoài ra, bạn còn phải tìm hiểu về một số thành tựu của công ty, điều này sẽ dễ tạo thiện cảm cho người phỏng vấn.

(3) Bạn đã học những môn gì?

Hãy liệt kê một vài môn học, trong đó có môn học liên quan tới vị trí công việc bạn đang xin vào, đồng thời phải nói rõ chuyên môn cơ bản. Ví dụ: máy tính, sử dụng máy tính hiện đại đã trở thành kĩ năng cơ bản của các ứng viên nên bạn phải nhắc tới. Nhưng nếu công việc của bạn không liên quan trực tiếp tới máy tính, thì bạn không cần phải nói rõ khả năng sử dụng máy tính của mình, chỉ cần nói rõ bạn có thể sử dụng các phần mềm ứng dụng công việc là đủ.

(4) Bạn có muốn có sự nghiệp riêng không?

Đây là một câu hỏi rất khó trả lời. Nếu bạn trả lời có muốn thì nhất định phải cẩn thận, câu hỏi tiếp theo sẽ là: "Vậy tại sao bạn không làm?" Bạn nên chuẩn bị câu trả lời cho những câu hỏi liên quan.

(5) Bạn có kinh nghiệm gì về công việc này?

Đây là cơ hội tốt để thể hiện tài năng của bạn. Nhưng trước khi trả lời, phải xác định rõ ràng nói gì là quan trọng nhất. Nếu bạn không biết mình sẽ phải đối mặt với điều gì trong giai đoạn đầu của công việc, bạn nên hỏi. Sự suy nghĩ cẩn thận và năng lực phân tích của bạn sẽ được tôn

trọng, thông tin bạn có được sẽ tự nhiên giúp bạn mạnh dạn trả lời câu hỏi. Nhưng khi nói về những thành tựu đã đạt được, bạn nên khiêm tốn, tuyệt đối không khoa trương.

(6) Ngoài tiền lương, loại phúc lợi nào bạn quan tâm nhất?

Hãy thành thật, nếu chuẩn bị kĩ lưỡng trước khi phỏng vấn, bạn sẽ biết công ty tuyển dụng có những chế độ gì, hãy trả lời với nội dung phù hợp nhất so với những gì họ có thể cho bạn.

(7) Bạn có những sở thích gì?

Câu hỏi này mới nghe có vẻ đơn giản nhưng lại ẩn chứa hàm ý sâu xa, qua câu hỏi này, người phỏng vấn sẽ biết được liệu sở thích của bạn có làm ảnh hưởng tới công việc hay không. Bạn có thể trả lời "Tôi thích đá bóng vào ngày nghỉ, thích xem phim nhưng chưa bao giờ làm ảnh hưởng đến công việc", hãy trình bày rõ lập trường của mình.

(8) Bạn cho rằng khuyết điểm lớn nhất của mình là gì?

Khi trả lời câu hỏi này, tuyệt đối không nên tỏ ra thông minh mà nói rằng: "Khuyết điểm lớn nhất của tôi là cầu toàn". Nhiều người cho rằng câu trả lời như vậy sẽ thể hiện mình xuất sắc, nhưng trên thực tế, câu trả lời đó sẽ đẩy bạn vào tình trạng nguy hiểm. Ai cũng có khuyết điểm, điều này chúng ta đều rõ. Khi bị hỏi câu hỏi này, bạn sẽ phải nói ra một vài khuyết điểm của mình, nhưng phải chú ý lựa chọn những khuyết điểm không ảnh hưởng tới công việc trong tương lai.

(9) Bạn sẽ cư xử thế nào với cấp trên?

"Điều tôi coi trọng là hiệu quả công việc. Tôi có khả năng giao tiếp tốt, có thể tạo mối quan hệ với bất cứ ai." Câu trả lời của bạn phải tập trung khẳng định bạn có khả năng giao tiếp tốt, cởi mở, trong quan hệ với đồng nghiệp và cấp trên, lấy lợi ích của công ty làm nguyên tắc, tuyệt đối không tính toán những vấn đề cá nhân.

(10) Nếu vị trí công việc có sự thay đổi, bạn được sắp xếp làm công việc không như nguyện vọng ban đầu thì bạn có đồng ý không?

"Tôi sẽ cảm thấy tiếc, nhưng tôi sẽ vẫn vui vẻ tuân thủ theo sự sắp xếp của công ty. Tôi hiểu cơ bản về tác phong làm việc và lĩnh vực phát triển của công ty nên mới muốn xin vào, vì thế cho dù làm công việc nào tôi cũng sẽ cố gắng để có thể học thêm nhiều kiến thức. Đương nhiên, nếu sau này có cơ hội thích hợp được làm công việc như mong đợi, tôi sẽ rất vui." Không có gì là tuyệt đối, nếu bạn cảm thấy sự sắp xếp công việc không phù hợp với bạn, bạn có thể nhẹ nhàng trình bày ý kiến của mình để đối phương hiểu bạn là ứng viên tốt nhất cho vị trí họ đang tuyển dụng.

(11) Với trình độ hiện tại của bạn, bạn có thể tìm việc ở một công ty tốt hơn?

"Không nhất thiết như vậy. Có thể tôi sẽ tìm được một công ty khác tốt hơn công ty này, nhưng công ty đó lại không chú trọng bồi dưỡng nhân tài, cơ hội cũng không nhiều như công ty

mình. Hoặc cũng có thể tôi không tìm được công ty tốt hơn, tôi nghĩ mình nên trân trọng những gì mình đang có.”

Đặc điểm của câu hỏi loại này là người phỏng vấn thường đặt ra các điều kiện giả thiết và yêu cầu ứng viên trả lời. Có lúc, dù trả lời thế nào cũng đều không ổn, khi đó bạn nên trả lời bằng ngôn ngữ chung chung.

(12) Nếu một công ty khác cũng nhận bạn vào làm, bạn sẽ lựa chọn thế nào?

“Đương nhiên tôi hi vọng được làm việc ở công ty mình. Tôi tìm hiểu về công ty đã lâu, nếu có được cơ hội, tôi nhất định sẽ không bỏ qua.”

Khi chưa có lựa chọn cuối cùng, việc trả lời câu hỏi này là tương đối khó, lúc này bạn tuyệt đối không được tỏ ra do dự, hãy nhấn mạnh sự nhiệt tình và mong muốn được vào làm việc cho công ty mà bạn đang tham gia phỏng vấn.

Người nhảy việc nên thận trọng khi trả lời nguyên nhân từ bỏ công việc cũ

Mỗi ứng viên nhảy việc, khi tham gia phỏng vấn đều sẽ bị hỏi đến nguyên nhân quyết định từ bỏ công việc cũ. Khi gặp những câu hỏi kiểu này, không nên trả lời với thái độ thờ ơ. Hãy nêu một số nguyên nhân có tính chất phổ thông dễ thông cảm như: Không có môi trường phát triển tài năng, đường đi làm xa, không đúng chuyên môn, kết hôn, bệnh tật… Thế nhưng, có một số nguyên nhân khi trả lời nhất định phải thận trọng, tuyệt đối không tùy tiện nói ra bởi nó có thể gây trở ngại cho quá trình xin việc của bạn.

Sếp cũ

Khi người phỏng vấn hỏi nguyên nhân bạn từ bỏ công việc trước đây có phải do mối quan hệ với sếp cũ không, lúc này, bạn tuyệt đối không nên đưa ra bất kì bình luận nào về người lãnh đạo trước đây của mình, phải biết rằng những người đang phỏng vấn bạn có thể trở thành cấp trên của bạn trong tương lai, nếu bạn nói xấu sếp cũ trước mặt họ, họ sẽ cho rằng bạn cũng có thể nói xấu họ trước mặt người khác, từ đó sẽ có thành kiến với bạn.

Linh là một thư kí có kinh nghiệm và năng lực làm việc rất tốt. Nữ giám đốc nơi cô đang xin vào làm việc hỏi: “Cô xinh đẹp như vậy, chuyên môn giỏi, học vấn cao, vậy tại sao công ty cũ lại không thích cô?”

Linh mỉm cười đáp: “Có lẽ tôi rời công ty cũ là do cơ duyên, tôi chấp nhận cống hiến hết mình cho công ty, cũng không hi vọng họ sẽ “thừa nhận công sức của mình”. Tôi nghĩ nếu tôi làm việc ở đây, nhất định sẽ không phải cống hiến một cách vô nghĩa.” Linh không nói sếp cũ tốt hay không, nhưng chỉ một câu nói “thừa nhận công sức của mình” đã giúp cô nhận được sự đồng tình. Kết quả Linh đã thuận lợi có được công việc mới.

Một cá nhân muốn tồn tại trong xã hội thì phải giao tiếp với mọi loại người, nhảy việc nhiều lần chứng tỏ bạn thiếu khả năng thích ứng trong công việc.

Áp lực công việc quá lớn

Nhịp sống xã hội ngày nay rất nhanh, cạnh tranh khốc liệt. Đa số những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội đều phải chịu áp lực cạnh tranh ở mọi phương diện, những áp lực này yêu cầu chúng ta phải chịu trạng thái công việc cường độ cao. Nếu bạn nói áp lực công việc cũ quá lớn, không thể thích ứng, sẽ khiến cho đơn vị đang tuyển dụng bạn bị mất niềm tin.

Vĩ là phóng viên của một tờ báo kinh tế. Công việc đòi hỏi anh mỗi tháng phải hoàn thành một số lượng tin bài nhất định về lĩnh vực điện gia dụng, ngoài ra còn phải phụ trách phần quảng cáo. Tốt nghiệp khoa Ngữ văn, Vĩ không hiểu biết nhiều về thị trường điện gia dụng, phải viết bài về lĩnh vực này, anh cảm thấy quá khó và phải chịu nhiều áp lực. Vì thế, Vĩ xin làm phóng viên tin tức cho một tờ báo khác. Người phỏng vấn tuyển dụng hỏi anh, tại sao lại cảm thấy công việc trước đây quá áp lực. Vĩ nói: "Là một người trẻ tuổi, áp lực công việc nặng hay nhẹ không quan trọng, điều quan trọng nhất là hi vọng tìm được một công việc phù hợp với sở trường của mình." Anh đã được nhận làm phóng viên tin tức cho tờ báo mới. Từ đó, công việc của Vĩ luôn thuận lợi, anh giành nhiều giải thưởng và nhanh chóng được cất nhắc lên vị trí chủ nhiệm bộ phận tin tức.

Theo đà phát triển nhanh chóng của xã hội, sự cạnh tranh khốc liệt luôn tồn tại trong nội bộ các công ty và trong mọi ngành nghề, điều này là khó tránh khỏi, là một nhân viên hiện đại, bạn nhất định phải có năng lực thích ứng với môi trường cạnh tranh khốc liệt đó.

Thu nhập quá thấp, chế độ đãi ngộ không công bằng

Khi phỏng vấn xin việc vào một công ty khác, nếu người phỏng vấn hỏi nguyên nhân bạn nhảy việc có phải do vấn đề thu nhập không, nếu bạn thành thật nói rằng bạn nghỉ việc ở nơi làm cũ vì mức lương quá thấp, như vậy người phỏng vấn sẽ cho rằng bạn đi làm chỉ vì tiền, quá tính toán cho bản thân. Người đó sẽ nghĩ: "Nếu có một công ty khác trả lương cao hơn, bạn nhất định sẽ lại rời khỏi đây." Nếu suy nghĩ này hình thành, người phỏng vấn có thể sẽ không muốn tuyển bạn nữa.

Dương vốn làm công việc hành chính tại một công ty với mức lương thấp, khi đến xin việc ở đơn vị hiện tại, người phỏng vấn hỏi anh: "Có phải anh cảm thấy lương ở công ty cũ quá thấp nên muốn đổi việc khác không?" Dương trả lời: "Ở công ty cũ, lương của tôi vẫn được coi là cao, nhưng điều quan trọng là tôi học chuyên ngành tài chính, có chức danh kế toán, do đó tôi làm việc ở vị trí kế toán là thích hợp nhất."

Hiện nay, đa số các công ty đều thực hiện chế độ trả lương cho nhân viên theo lợi nhuận, mục đích là dùng vật chất để nâng cao hiệu quả và thành tích công việc. Đồng thời, rất nhiều đơn vị cũng thực hiện chế độ bảo mật thu nhập của nhân viên.

Vì vậy, khi được hỏi câu hỏi loại này, bạn phải nói rõ mức lương ở công ty cũ không cao, nhưng cũng phải nhấn mạnh đây không phải lí do chủ yếu khiến bạn rời công ty cũ. Tuyệt đối không lấy lí do chế độ đãi ngộ bất công cho việc rời bỏ công ty cũ. Nếu biết cách trả lời, bạn sẽ có được mức lương cao ở công ty mới, cũng khiến người phỏng vấn thấy rằng thấy bạn nghỉ việc không chỉ do vấn đề tiền bạc.

Các mối quan hệ phức tạp

Các công ty hiện đại thường coi trọng tinh thần đoàn kết tập thể, yêu cầu tất cả các thành viên phải có năng lực làm việc nhóm. Nếu bạn tỏ ra nhút nhát hoặc trốn tránh các mối quan hệ với người khác, có thể bạn sẽ bị nghĩ là có tâm lí không tốt, sống khép kín, cô độc… điều này sẽ gây trở ngại cho quá trình xin việc của bạn.

Cách trả lời những câu hỏi nhạy cảm cho nữ giới khi xin việc

Ngày nay, nhiều phụ nữ đi xin việc, do bị phân biệt giới tính nên thường gặp bất lợi, đặc biệt là những cô gái trẻ sắp hoặc mới kết hôn, khi gặp những câu hỏi nhạy cảm không biết phải trả lời thế nào để thuận lợi vượt qua phỏng vấn và xin việc thành công.

Lan đi phỏng vấn xin việc tại một công ty có vốn đầu tư nước ngoài. Giám đốc rất hài lòng về kinh nghiệm làm việc và năng lực của cô, nhưng lo ngại cô mới kết hôn, sẽ sinh con và ảnh hưởng tới công việc. Giám đốc hỏi cô: “Tôi rất hài lòng về các tố chất của cô. Thế nhưng, cô đã có gia đình rồi, phía công ty chúng tôi cần phải cân nhắc thêm”. Lan nghe vậy suy nghĩ trong giây lát rồi nói: “Tôi cho rằng ông nói có lí. Nếu tôi là ông, có thể cũng sẽ nghĩ như vậy. Chịu trách nhiệm chính về công ty, ai cũng không muốn nhân viên lơ là công việc vì bận việc gia đình, nhưng hiện tại tôi chưa có dự định sinh con”. Tiếp đó, Lan chuyển chủ đề: “Cho dù tôi có quyết định sinh con ngay, chúng ta có thể nghĩ sự việc ở một góc độ khác, có thể cách nghĩ của tôi không nhất định đúng, nhưng tôi vẫn muốn nói ra để ông xem xét. Đối với công ty, điều quan trọng nhất là yêu cầu nhân viên có trách nhiệm với công việc. Tuy nhiên, trong cuộc sống, nếu chưa từng trải qua rèn luyện thì liệu một con người có trách nhiệm cao trong công việc không? Tôi nghĩ, một người mẹ và một cô gái chưa kết hôn sẽ có suy nghĩ khác nhau về trách nhiệm, công việc và cuộc sống. Hơn nữa, nhà tôi còn có bố mẹ đã về hưu chăm lo việc nhà, tôi sẽ tuyệt đối không để việc gia đình làm ảnh hưởng đến công việc. Về điểm này, xin Giám đốc cứ yên tâm.”

Mặc dù Lan có đầy đủ tố chất cần thiết cho công việc, đơn vị tuyển dụng cũng rất hài lòng về cô, nhưng họ vẫn phải suy nghĩ về việc Lan đã có gia đình và có thể sẽ không tuyển cô. Lời của Giám đốc cũng đã trực tiếp thể hiện ý đồ của công ty. Trong tình huống không mấy khả quan này, Lan không hề tỏ ra bối rối. Đầu tiên, cô thể hiện sự đồng tình với vị Giám đốc khi cho rằng việc cô đã có gia đình sẽ ảnh hưởng tới công việc, cô còn đứng trên lập trường của Giám đốc để bày tỏ thái độ khiến cho ông rất bất ngờ, từ đó làm thay đổi suy nghĩ của ông. Lan đã thành công trong việc thuyết phục vị Giám đốc tiếp tục lắng nghe ý kiến của cô, đồng thời không bỏ lỡ thời cơ chuyển chủ đề, so sánh để nêu bật sự khác biệt về trách nhiệm với công việc giữa phụ nữ đã

có gia đình và chưa có gia đình. Khi vị Giám đốc đã bị thuyết phục, ông bắt đầu đồng ý với lời nói của Lan. Lan nhân cơ hội này nói rõ là cô có bố mẹ đã về hưu chăm lo việc nhà, cô sẽ không để việc nhà làm ảnh hưởng đến công việc. Nghe những lời nói rất hợp lí của Lan, Giám đốc vô cùng hài lòng, ông quyết định nhận cô vào làm việc.

Khi đơn vị tuyển dụng tuyển ứng viên nữ, họ thường lo lắng việc hôn nhân và gia đình sẽ ảnh hưởng tới công việc, do đó khi phỏng vấn thường nêu ra nhiều câu hỏi có liên quan. Chính vì thế, chỉ cần bạn trả lời tốt những câu hỏi này thì sẽ có được công việc mong muốn.

(1) Bạn nghĩ thế nào về việc kết hôn muộn và sinh con muộn?

Khi nhà tuyển dụng nêu câu hỏi này là muốn biết thái độ của bạn về mối quan hệ giữa công việc và hôn nhân.

Bạn có thể trả lời như sau: "Ai cũng hi vọng toàn vẹn cả đôi đường, nhưng khi không thể trọn vẹn cả hai, việc đầu tiên tôi làm là sẽ không để ảnh hưởng tới công việc và lợi ích của công ty, giải quyết vấn đề một cách lí trí. Chồng của tôi là người hiểu biết, anh ấy luôn hiểu và ủng hộ tôi, về điểm này xin công ty yên tâm."

(2) Bạn coi trọng gia đình hay sự nghiệp hơn?

"Tôi cho rằng bất kể là đối với ai, gia đình và sự nghiệp đều rất quan trọng, thiếu một trong hai yếu tố này thì cuộc sống của người đó sẽ không hoàn chỉnh. Tôi rồi sẽ có gia đình riêng của mình, nhưng tôi cũng đồng thời cho rằng, mục tiêu lớn nhất của người phụ nữ hiện đại chính là sống cho đáng sống. Công việc rất quan trọng đối với người phụ nữ hiện đại. Đồng thời, tôi tin rằng người chồng trong tương lai của mình sẽ ủng hộ sự nghiệp của tôi." Câu trả lời này rất hoàn hảo, nhưng không hoàn toàn chính xác trong mọi trường hợp, bạn phải căn cứ vào hoàn cảnh thực tế của bản thân và trả lời một cách linh hoạt.

(3) Nếu công ty cử bạn đi công tác, bạn có thể đi được không?

"Công ty cử tôi đi công tác là yêu cầu cần thiết của công việc, tôi sẽ nghe theo sự sắp xếp của công ty, hơn nữa người nhà cũng rất ủng hộ công việc của tôi. Mà cho dù người nhà không đồng ý thì tôi cũng sẽ thuyết phục họ." Câu trả lời này sẽ khiến đối phương cảm thấy bạn rất coi trọng công việc, nhưng nó cũng được coi là một sự mạo hiểm. Khi tự bản thân bạn không thể đi công tác, bạn sẽ rất bị động, do đó khi trả lời nhất định phải để đường lui không thể mù quáng tạo thiện cảm với đối phương.

(4) Theo những gì tôi biết, bạn và bạn trai bạn ở cách xa nhau, bạn đã bao giờ nghĩ sẽ giải quyết vấn đề này thế nào chưa?

"Sở dĩ tôi đến thành phố này là vì cảm thấy nơi đây có rất nhiều cơ hội và nó thu hút tôi. Trước khi đến đây, tôi cũng đã bàn bạc với bạn trai của mình, nếu tôi tìm được cơ hội phát triển mình ở thành phố này, thì anh ấy cũng sẽ đến đây tìm cơ hội." Khi người phỏng vấn hỏi câu hỏi này là muốn biết bạn có dễ dàng nhảy việc hay từ bỏ công việc vì một lí do gì đó hay không, bởi vì mỗi công ty đều không hi vọng nhân tài mình bồi dưỡng bỏ đi nơi khác. Khi trả lời câu hỏi

loại này, bạn không cần thiết phải nói quá nhiều, chỉ cần nói với đối phương bạn là người rất ổn định là được.

Đương nhiên, khi phỏng vấn xin việc, nữ giới sẽ phải đối mặt với rất nhiều câu hỏi nhạy cảm và những câu hỏi vừa nêu trên chỉ là một vài ví dụ điển hình. Tóm lại, khi trả lời câu hỏi, chúng ta phải linh hoạt, không coi nhẹ những vấn đề nhỏ đơn giản, bởi chính những vấn đề đơn giản đó khiến rất nhiều ứng viên mất đi cơ hội việc làm.

Những điều không nên nói khi phỏng vấn xin việc

Nhiều người trẻ tuổi khi tham gia phỏng vấn xin việc cho rằng, việc người phỏng vấn vui vẻ trò chuyện nghĩa là họ có thiện cảm với ứng viên, do đó tùy tiện nói nhiều điều với đối phương. Có lẽ bạn cảm thấy đây là cách thể hiện sự chân thành, nhưng đối phương sẽ có được rất nhiều thông tin từ những lời nói của bạn. Những thông tin này có thể sẽ giúp đỡ bạn, nhưng cũng có thể gây trở ngại cho bạn. Do đó, khi giao tiếp với người phỏng vấn, tuyệt đối không nên nói bừa. Sau đây là một số ví dụ về những điều bạn không nên nói khi phỏng vấn xin việc.

(1) Bạn không nên tiết lộ những tài liệu bí mật của công ty cũ, nếu không sẽ khiến người phỏng vấn cho rằng bạn là người không đáng tin. Người phỏng vấn sẽ nghĩ: "Bạn có thể tiết lộ tài liệu mật của công ty cũ, vậy sau này cũng có thể tiết lộ tài liệu mật của công ty tôi, tôi không dám tuyển bạn, bởi tôi không muốn thuê một đặc vụ."

(2) Những thành kiến về giới tính và chủng tộc. Có thể bạn cho rằng người phỏng vấn có chung quan điểm với mình. Thực ra làm vậy là bạn đã tự đào hố chôn mình, bởi môi trường công sở không cho phép tồn tại sự kì thị giới tính, chủng tộc.

(3) Không nên khoe khoang về con cái. Có thể trên bàn làm việc của người phỏng vấn có để ảnh gia đình, trong túi bạn cũng có nhiều ảnh của con mình, nhưng chủ đề con cái không phù hợp trong hoàn cảnh một buổi phỏng vấn xin việc.

(4) Không nên đề nghị lấy giúp hoặc mua giúp người phỏng vấn thứ gì hoặc loại hàng hóa gì đặc biệt. Ví dụ: "Tôi có thể giúp chị mua một cái máy tính đang giảm giá." Có thể đây là thực tế, nhưng trong hoàn cảnh khác nó sẽ thể hiện sự nhiệt tình của bạn. Trong buổi phỏng vấn, việc làm này giống như bạn đang tìm cách lấy lòng đối phương.

(5) Không nên nói bạn ghét môn Toán hoặc môn Vật lí thế nào. Mặc dù bề ngoài nó có vẻ không liên quan gì tới công việc, nhưng các môn học tự nhiên có thể thể hiện năng lực logic của một người.

(6) Không nên thường xuyên nhắc đến tên của một nhân vật tầm cỡ. Ví dụ, luôn khoe ông chủ trước đây của bạn là một nhà kinh tế nổi tiếng, bạn đã từng giúp ông ấy làm nhiều việc. Giả sử bạn thực sự là bạn của một nhân vật nổi tiếng, hãy lưu tâm để không gây ấn tượng bạn là người khoe khoang về bản thân. Bởi bạn không biết được thái độ của người phỏng vấn về vấn đề đó thế nào.

(7) Dành quá nhiều lời khen cho người phỏng vấn. Có thể bạn thực sự khâm phục người đó, nhưng trong tình huống này, lời khen của bạn có thể sẽ bị hiểu nhầm. Đương nhiên, bạn có thể nói: "Được gặp anh, tôi rất vui, cảm ơn anh".

(8) Không nên nói quen biết với ai trong công ty mình đang xin vào. Ví dụ: "Tôi quen anh XX/ chị YY trong công ty này", "Tôi là bạn học của XX, chúng tôi rất thân nhau." Người phỏng vấn sẽ dễ bị mất cảm tình với bạn. Nếu người bạn quen là cấp trên của người phỏng vấn hoặc có chức vị cao hơn người phỏng vấn, thì đối phương sẽ cảm thấy bạn đang gây áp lực, cho dù bạn có được tuyển dụng thì điều đó cũng không hay. Nếu người phỏng vấn và người bạn quen biết có mối quan hệ không tốt, thậm chí mâu thuẫn, thì chắc chắn kết quả phỏng vấn của bạn sẽ không khả quan.

(9) Không nên nói năng thiếu logic. Khi người phỏng vấn hỏi: "Hãy nói cho tôi biết một kinh nghiệm về sự thất bại của bạn". "Tôi không nhớ mình đã từng thất bại". Nếu bạn nói vậy thì thực sự không logic. Một ví dụ khác: "Bạn có thể làm được công việc gì?" "Tôi có thể đảm nhận mọi công việc". Trả lời như vậy cũng không phù hợp với thực tế.

(10) Không nên oán trách. Tuyệt đối không nên oán trách trước mặt người phỏng vấn. Phải biết rằng, người phỏng vấn nào cũng thích một người bao dung độ lượng.

Khéo léo yêu cầu mức lương khi phỏng vấn xin việc

Khi phỏng vấn xin việc, chúng ta không thể né tránh vấn đề lương bổng. Mức lương của một người có liên quan tới năng lực, khả năng và sự cống hiến của người đó. Do đó khi trả lời câu hỏi về vấn đề tiền lương, bạn không thể trả lời qua loa, phải có sách lược và phải chuẩn bị kĩ lưỡng từ trước. Khi đơn vị tuyển dụng chưa hiểu nhiều về bạn, nếu yêu cầu lương quá cao sẽ khó được chấp nhận, còn nếu yêu cầu lương thấp bạn sẽ bị thiệt thòi. Do đó, trước khi đưa ra yêu cầu về mức lương, bạn phải làm được một số điều sau đây:

(1) Trước khi phỏng vấn, phải tìm hiểu mức lương trung bình cho công việc bạn đang ứng tuyển, tìm hiểu về chính sách của công ty.

(2) Chủ động nêu ra mức lương bạn hi vọng có được.

(3) Cố gắng tìm hiểu xem tiền lương mà đơn vị tuyển dụng trả cho bạn là cố định hay có sự biến động.

(4) Trước khi phỏng vấn, nên tìm hiểu về các chế độ trợ cấp, phúc lợi của công ty.

Sau khi tìm hiểu và nắm được những điều trên, bạn có thể bắt đầu nói về vấn đề tiền lương với đơn vị tuyển dụng. Nhưng phải nói thế nào cho khéo léo?

Trong quá trình thỏa thuận mức lương với đơn vị tuyển dụng, nếu đơn vị tuyển dụng muốn bạn đưa ra yêu cầu, bạn có thể nói về mức lương mong muốn. Điều này yêu cầu bạn phải có sự tính toán chính xác, hiểu được tiêu chuẩn của chức vụ mình đang xin vào và hình thành nên một con số áng chừng. Đồng thời, bạn không được quên các khoản phúc lợi như bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, trợ cấp đi lại, chế độ tăng lương…

Giả sử khi phỏng vấn, người phỏng vấn hỏi mức lương ở công ty cũ của bạn là bao nhiêu, bạn nhất định phải trả lời thận trọng. Tốt nhất nên nói với đối phương: "Mức lương cũ không quan trọng, quan trọng là năng lực làm việc của tôi." Nếu lương cũ của bạn quá thấp, việc trả lời thẳng thắn sẽ không có lợi cho bạn.

Thỏa thuận về tiền lương không giống các loại thỏa thuận khác, bạn luôn muốn nâng cao điều kiện của mình trong khi đối phương tìm cách hạ thấp nhất có thể. Làm cho bầu không khí trở nên căng thẳng sẽ không mang lại điều gì có lợi. Nếu đối phương có ý muốn hạ thấp mức lương yêu cầu của bạn, hãy tìm cách chuyển chủ đề sang kế hoạch làm việc, cách thức làm việc nếu bạn được tuyển dụng. Điều này sẽ giúp giải tỏa không khí căng thẳng. Lúc này, bạn nên thể hiện năng lực và suy nghĩ của mình về công việc trong tương lai nhằm gây ấn tượng tốt với đối phương, ngoài ra, bạn cũng đồng thời khéo léo đưa ra yêu cầu về mức lương của mình.

Mọi công ty đều hi vọng các ứng viên có hứng thú với công việc họ xin vào, chứ không đơn thuần đi làm vì kiếm tiền. Vì thế, chỉ cần người tuyển dụng cảm thấy không bị thiệt khi tuyển bạn thì việc trả lương cao cũng không khó khăn gì. Bạn có thể nói về khả năng, kinh nghiệm của mình, đề nghị lãnh đạo giao cho bạn nhiều nhiệm vụ hơn, thậm chí nâng cao chức vụ để tạo ra cơ hội được tăng lương.

Mức lương lí tưởng là mức lương mà cả người xin việc và công ty tuyển dụng đều chấp nhận, người ứng tuyển nên thể hiện sự linh hoạt. Sau khi thỏa thuận về chế độ tiền lương, nhất định phải viết điều khoản này vào hợp đồng làm việc.

Ý thức kinh tế của con người ngày càng mạnh mẽ, người xin việc thời nay không giống như trước đây, thường ngại ngùng khi đề cập tới mức lương mong muốn. Rất nhiều người lấy mức lương làm tiêu chuẩn quan trọng để xin việc, thậm chí còn là tiêu chuẩn đầu tiên. Tuy nhiên, không nên bỏ qua yếu tố môi trường công việc và việc bạn có thể hiện được giá trị của mình hay không, nếu không, cuộc phỏng vấn chắc chắn sẽ thất bại.

CHƯƠNG 8

Cách giao tiếp với lãnh đạo để giành cơ hội phát triển nghề nghiệp

Trong công việc, lãnh đạo là người chỉ huy, cũng là người nắm quyền. Giao tiếp khéo léo với lãnh đạo là điều kiện tiền đề giúp bạn thuận lợi trong công việc, nó yêu cầu bạn phải nắm vững các kĩ năng ngôn ngữ. Chỉ khi có được mối quan hệ tốt đẹp với cấp trên, bạn mới có thể thành công trong nghề nghiệp.

Kĩ năng giao tiếp tạo mối quan hệ tốt đẹp với lãnh đạo

Tại chốn công sở, ai cũng hi vọng có được mối quan hệ tốt đẹp, tạo được thiện cảm với lãnh đạo, bởi như vậy sẽ nhận được nhiều sự giúp đỡ, dễ dàng triển khai mọi công việc. Tuy nhiên, việc xây dựng mối quan hệ tốt với lãnh đạo là một việc làm rất khó.

Đa số mọi người đều rất tôn trọng lãnh đạo, do đó, khi giao tiếp cũng vô cùng tôn kính, lễ phép. Thế nhưng, vẫn còn nhiều hiểu nhầm vấn đề xây dựng mối quan hệ tốt với lãnh đạo: Một số người cho rằng, giải quyết quan hệ cấp trên cấp dưới là việc của lãnh đạo, kết quả là không nhận được sự ưu ái, chỉ có thể tự trách “chuyện công việc thì dễ, nhưng chuyện con người thì khó”. Một số người lại cho rằng xây dựng mối quan hệ tốt với lãnh đạo chính là nịnh nọt, hối lộ, lấy lòng nên tự đánh mất nhân cách, điều này không những không có lợi cho công việc mà còn khiến hai bên đều khó xử.

Thực tế, xây dựng và gìn giữ mối quan hệ tốt đẹp với lãnh đạo là một việc làm đúng đắn. Để làm được điều này, mỗi người cần phải nắm vững một số kĩ năng.

Tập trung tinh thần

Trong thực tế, hầu hết những người trẻ tuổi mới đi làm khi nói chuyện với lãnh đạo đều dễ bị căng thẳng và thường để ý xem lời nói của lãnh đạo với mình thế nào, chứa thông tin phê bình hay khen ngợi mà quên mất nghĩ xem mình nên nói gì, vì thế, không những không hiểu rõ nội dung lời lãnh đạo nói mà còn khiến bản thân rơi vào thế bị động.

Thực tế, khi nghe lãnh đạo nói chuyện, không những phải nghe rõ nội dung là gì, mà còn phải hiểu rõ ý nghĩa đúng của lời nói đó. Như vậy bạn mới có thể tổng hợp bao quát ý nghĩa và

đưa ra phản ứng thích hợp. Để làm được điều này, bạn phải quên đi sự căng thẳng, tập trung chú ý vào nội dung những điều người lãnh đạo đang nói. Sau khi lãnh đạo nói xong, bạn có thể bày tỏ suy nghĩ và làm rõ thêm vấn đề đó, không nhất định phải phức tạp, cho dù câu trả lời có rõ ràng hay không, nhưng điều quan trọng nhất là bạn thể hiện được bạn thực sự chú ý và nắm được nội dung người đó nói đến. Bạn cũng có thể dùng cách nói đơn giản để tóm tắt lại những điều lãnh đạo đã nói.

Vô tư cống hiến ý tưởng và suy nghĩ

Khi giao tiếp với lãnh đạo, hãy để người đó biết được ý kiến và suy nghĩ của bạn về công việc. Ví dụ, trước khi tổ chức hội nghị công ty, hãy kịp thời cung cấp thông tin để cấp trên liên tục cập nhật tin mới và hiểu được những thông tin đó. Đồng thời, những thông tin cung cấp phải là thông tin lãnh đạo cần sử dụng. Hãy vô tư cống hiến những ý tưởng và suy nghĩ của bạn, bạn sẽ không bao giờ bị thiệt. Có người đã từng nói: "Một người vô tư, vui vẻ cống hiến, chia sẻ thành quả với người khác sẽ có thể đưa ra nhiều ý tưởng có lợi cho thế giới." Xét trên khía cạnh nào đó, khi lãnh đạo của bạn có hình tượng tốt, hình tượng của bạn chắc chắn cũng được nâng cao.

Luôn giữ thái độ chừng mực

Khi tiếp xúc với lãnh đạo phải lễ phép, khiêm tốn, tuyệt đối không được tỏ thái độ coi thường. Tất cả những người lãnh đạo hiểu biết đều không coi trọng những nhân viên không có chính kiến. Bạn nên giữ thái độ chừng mực. Trong một số trường hợp, đừng sợ nói lên quan điểm trái ngược của mình, chỉ cần bạn phát biểu trên góc độ công việc, nói có lí thì lãnh đạo chắc chắn sẽ phải suy nghĩ.

Chủ động chào hỏi lãnh đạo

Là cấp dưới, việc tích cực chủ động trò chuyện với lãnh đạo sẽ có thể dần xóa bỏ khoảng cách giữa hai bên và giúp xây dựng một mối quan hệ hòa hợp, tốt đẹp. Điều này còn có thể giúp bạn gặp nhiều thuận lợi trong công việc.

Thích ứng với ngôn ngữ của lãnh đạo

Nên tìm hiểu về tính cách, sở thích và thói quen ngôn ngữ của lãnh đạo: Có những vị lãnh đạo có tính cách vui vẻ, thoải mái, có vị thì trầm ngâm ít nói, có người thì có sở thích khống chế và thống trị, bất cứ ai có hành động xâm phạm tới địa vị, quyền lực đều sẽ bị phạt.

Chọn cơ hội thích hợp để trò chuyện cùng lãnh đạo

Một vị lãnh đạo phải suy nghĩ rất nhiều việc, vì thế, việc trò chuyện với họ phải được tiến hành trong thời điểm thích hợp. Giả sử bạn có rắc rối cá nhân, không nên trình bày với lãnh đạo khi người đó đang đau đầu giải quyết rắc rối công việc. Nếu bạn không biết khi nào cấp trên có thời gian rỗi, thì có thể gửi cho người đó một tờ giấy trên đó có viết các vấn đề chính, sau đó hãy xin được gặp mặt, hoặc bạn cũng có thể gửi một tờ giấy xin hẹn với thời gian và địa điểm rõ

ràng. Như vậy sẽ tiện cho lãnh đạo sắp xếp thời gian, lại đảm bảo bạn không làm phiền công việc của người đó.

Chuẩn bị kĩ nội dung giao tiếp

Khi trình bày việc gì đó với lãnh đạo, cố gắng nói rõ ràng, tách bạch mọi nội dung. Nếu có vấn đề cần xin chỉ thị thì trước tiên phải chuẩn bị sẵn hai phương án, phân tích các phương án để lãnh đạo dễ đưa ra quyết định. Vì thế, trước tiên phải chuẩn bị chu đáo để có thể trả lời mọi câu hỏi liên quan mà cấp trên nêu ra. Nếu lãnh đạo đồng ý với một phương án nào đó, bạn nên nhanh chóng hoàn thành phương án bằng văn bản để phê chuẩn. Hãy giúp lãnh đạo của bạn nêu ra tính khả thi của vấn đề. Một số người mặc dù chưa xác định rõ nội dung cần nói nhưng đã vội vàng đi gặp lãnh đạo, kết quả đương nhiên không tốt.

Tầm quan trọng của việc chủ động giao tiếp và báo cáo công việc với lãnh đạo

Xã hội hiện đại yêu cầu chúng ta phải luôn giữ mối quan hệ tốt đẹp với mọi người, có giao tiếp thì việc bạn làm mới được người khác biết đến, mới có thể hoàn toàn thể hiện khả năng của bản thân. Trong công việc cũng vậy, đặc biệt là những thanh niên trẻ tuổi mới đi làm, đừng coi việc giao tiếp hoặc báo cáo công việc với lãnh đạo là việc khó. Báo cáo công việc và giao tiếp là điều mà bất kì vị lãnh đạo nào cũng vui vẻ tiếp nhận. Chỉ có như vậy mới có thể khiến lãnh đạo kịp thời thấy được thành tích của bạn, hiểu bạn và tạo điều kiện giúp đỡ công việc của bạn.

Báo cáo công việc hợp lí giúp tăng cường quan hệ với lãnh đạo

Những người làm lãnh đạo thường coi trọng hai điểm: Thứ nhất là cấp trên của người đó có tin tưởng họ hay không, thứ hai là cấp dưới có tôn trọng họ hay không. Một yếu tố rất quan trọng giúp phán đoán cấp dưới có tôn trọng lãnh đạo hay không chính là việc cấp dưới có thường xuyên báo cáo kết quả công việc với lãnh đạo không.

Trong công việc, giữa cấp trên và cấp dưới thường hình thành một loại mâu thuẫn, một mặt cấp dưới muốn làm việc độc lập trong điều kiện không bị can thiệp, mặt khác lãnh đạo luôn có sự không yên tâm về công việc giao cho cấp dưới. Đối với những vị lãnh đạo dễ tính, họ sẽ không suy nghĩ gì khi cấp dưới không báo cáo kết quả công việc mà chỉ đơn giản cho rằng có thể do công việc quá bận không có thời gian báo cáo hoặc do các nguyên nhân khác. Những đối với các vị lãnh đạo khó tính, nếu phát hiện cấp dưới không báo cáo kết quả công việc thì sẽ có suy nghĩ rằng “Liệu có phải nhân viên dưới quyền không coi trọng họ” hoặc “Liệu có phải nhân viên cấp dưới không phục sự quản lí của họ”. Một khi lãnh đạo hình thành suy nghĩ này, họ sẽ dùng quyền lực trong tay để bảo vệ lòng tự trọng và tạo ra những điều bất lợi cho cấp dưới.

Để tránh xảy ra tình trạng này, bạn nên thường xuyên báo cáo kết quả công việc để lãnh đạo kịp thời hiểu tiến độ công việc của bạn và hiểu bạn gặp những khó khăn gì. Một nhân viên cấp dưới thông minh phải hiểu rằng: Khi hoàn thành công việc, phải lập tức báo cáo lãnh đạo. Khi tiến hành công việc tới một mức độ nào đó, hãy báo cáo tình hình tiến triển và dự báo thời gian

hoàn thành công việc. Kịp thời báo cáo công việc, giao lưu tiếp xúc nhiều với lãnh đạo chính là kĩ năng sử dụng ngôn ngữ khéo léo.

(1) Điều chỉnh trạng thái tâm lí, tạo ra không khí hòa đồng

Khi báo cáo công việc, trước tiên phải tạo ra bầu không khí có lợi cho việc báo cáo. Trước khi báo cáo, có thể mở đầu bằng những cuộc trò chuyện nhỏ về các chủ đề đơn giản. Đây không chỉ là sự lễ độ cần có, mà người báo cáo có thể nhân cơ hội này ổn định cảm xúc để đi vào vấn đề chính một cách rõ ràng, mạch lạc nhất. Những điều này tưởng như rất thông thường nhưng lại vô cùng hiệu quả.

(2) Đi từ trừu tượng đến cụ thể

Khi báo cáo, phải đảm bảo trình tự logic nhất định, nói đến đâu rõ ràng đến đó. Đầu tiên có thể nói tổng quát vấn đề, sau đó đi vào từng góc độ như cách thức làm việc, các điểm trọng tâm, vấn đề tồn tại, kết quả và thành quả có được…

(3) Tạo đột phá

Việc báo cáo qua loa, không có trọng điểm thể hiện sự nông cạn. Thông thường, người báo cáo sẽ quen thuộc và hiểu vấn đề toàn diện hơn người quản lí, hãy nắm chắc quá trình công việc, phân tích ví dụ điển hình, tổng kết và nâng cao. Tạo đột phá trong báo cáo sẽ giúp bạn thể hiện được bản lĩnh ở cương vị của mình.

(4) Bổ sung thiếu sót

Khi báo cáo công việc với lãnh đạo, có lúc bạn sẽ mắc lỗi, ví dụ như không nắm chắc vấn đề nào đó hoặc thiếu sót một số nội dung. Khi mắc lỗi này, bạn có thể chọn cách cung cấp thêm tư liệu, hoặc tổ chức các hoạt động, tạo cơ hội tiếp xúc để bổ sung hoặc sửa đổi báo cáo.

Thường xuyên trao đổi với lãnh đạo, bảo đảm hoàn thành công việc trọn vẹn

Sau khi được giao một nhiệm vụ, trong quá trình hoàn thành, hãy kịp thời tiến hành trao đổi với lãnh đạo, điều này sẽ có lợi cho việc bạn hoàn thành công việc đúng thời gian, đồng thời đảm bảo chất lượng công việc. Khi bạn trao đổi ý kiến với cấp trên, nhất định phải làm được một số điều sau:

(1) Hiểu rõ nhiệm vụ công việc của mình

Nếu bản thân bạn không hiểu lãnh đạo yêu cầu mình làm gì thì bạn sẽ không thể hoàn thành công việc, càng không thể truyền đạt chỉ thị của cấp trên cho những đồng nghiệp xung quanh. Nếu như trong chỉ thị có tồn tại bất cứ vấn đề hay điểm nào chưa rõ ràng, trước khi bắt tay vào công việc phải hỏi cho rõ. Việc đặt câu hỏi sau khi đã suy nghĩ kĩ không những giúp bạn có thể hiểu rõ hơn việc mình phải làm, mà còn có thể khiến cấp trên cân nhắc về những yêu cầu của bạn. Hãy dành vài phút để làm rõ yêu cầu - chỉ thị, vừa có thể tiết kiệm thời gian lại bảo đảm hoàn thành công việc một cách thuận lợi.

(2) Nhanh chóng thích ứng với vị trí công việc

Việc sử dụng người của bất cứ công ty nào cũng vậy, thực chất chính là một loại đầu tư, đầu tư phải có lãi thì mới có thể tạo ra giá trị cho công ty đó. Các công ty hiện đại đều rất chú trọng đến hiệu suất công việc, khi bạn vào làm tại một công ty, gặp phải môi trường công việc và vị trí công việc mới, không thể khiến môi trường thay đổi theo bạn, thì hãy tích cực thay đổi để thích ứng với môi trường. Cho dù bạn có xuất sắc thế nào ở vị trí công việc cũ, khi bước vào vị trí công việc mới, nhất định phải nhanh chóng tìm hiểu đặc điểm môi trường mới và thích ứng với nó trong thời gian ngắn.

Nói tóm lại, trong công việc phải kịp thời báo cáo và tích cực trao đổi thông tin với cấp trên, đảm bảo có mối quan hệ hòa hợp với lãnh đạo. Chỉ có như vậy mới có thể khiến cấp trên thấy được thành tích và tiến bộ của bạn trong công việc. Thông qua những thông tin có được từ bạn, lãnh đạo sẽ đưa ra chỉ đạo và điều chỉnh để đảm bảo bạn có thể thuận lợi hoàn thành công việc.

Kĩ năng chỉ ra lỗi sai và nêu kiến nghị với lãnh đạo

Trong công việc, lãnh đạo cũng có lúc mắc lỗi sai. Là cấp dưới, chúng ta nên chỉ ra và giúp lãnh đạo sửa lỗi sai để tránh gây tổn hại cho công ty. Đương nhiên, theo tư duy thông thường, cần phải nói thẳng và chân thành khi chỉ ra lỗi sai của người khác. Nhưng xét trên góc độ tâm lí, những người bảo thủ, đặc biệt là những người bảo thủ làm lãnh đạo, nếu bị cấp dưới chỉ ra lỗi sai hoặc nêu ý kiến trái ngược, họ sẽ không dễ dàng chấp nhận. Việc tranh luận với cấp trên, có thể sẽ khiến cả hai rơi vào tình trạng bối rối hoặc căng thẳng. Do đó, khi chỉ ra lỗi sai hoặc đề đạt ý kiến với lãnh đạo, bạn phải thật khéo léo để vừa đạt được mục đích lại vừa không làm đối phương bối rối.

Vui vẻ chỉ ra lỗi sai của lãnh đạo

Khi chỉ ra lỗi sai của cấp trên, không nên sử dụng ngôn ngữ gay gắt, bởi bạn phải tôn trọng lãnh đạo, phải giữ sự uy nghiêm và thể diện cho lãnh đạo. Do đó, chúng ta phải nắm được kĩ năng, có thể kể một số câu chuyện cười rồi nhẹ nhàng chỉ ra lỗi sai của cấp trên trong lúc trò chuyện, cách làm này không chỉ khiến lãnh đạo vui vẻ tiếp nhận ý kiến mà còn không gây ra sự bối rối cho hai bên.

Chế độ đãi ngộ của công ty nọ rất kém nên đời sống nhân viên vô cùng khó khăn. Lãnh đạo công ty không muốn cải thiện chế độ đãi ngộ vì cho rằng nhân viên cấp dưới không có tài, không tâm huyết với công ty và không cố gắng làm việc. Khi có ai đó so sánh với các công ty khác cùng lĩnh vực, vị lãnh đạo nói: "Nhân viên của những công ty đó đều rất xuất sắc, không giống như đội ngũ nhân viên của công ty chúng ta."

Một ngày, người quản lí của công ty nhân lúc thấy càng ngày càng có nhiều người đi làm muộn, bèn nói với lãnh đạo: "Nhân viên của công ty chúng ta không thể đi làm đúng giờ". Lãnh đạo hỏi: "Tại sao?" Vị quản lí trả lời: "Nếu đi taxi thì quá đắt, đi xe bus thì đông quá không chen lên nổi, còn tiền phí xe đưa đón hàng tháng của công ty cũng không thể chi trả nổi, không biết họ phải làm thế nào để giải quyết vấn đề này." Vị cán bộ quản lí thở dài, ra vẻ khó nghĩ như không

tìm được cách giải quyết. Lãnh đạo liền nói: "Sao không đi bộ, vừa không mất tiền lại được rèn luyện sức khỏe, đó chẳng phải cách hay sao?"

Nhân viên quản lí lắc đầu: "Không được, đi bộ nhiều quá giày dép rách hết rồi, họ không mua nổi đôi mới. Tôi có một cách này, hi vọng lãnh đạo sẽ phê duyệt, chúng ta kêu gọi mọi người đi chân đất đi bộ đi làm, như vậy chẳng phải vấn đề đã được giải quyết hay sao? Ai bảo số họ khổ, sinh ra vào thời điểm này làm gì? Ai bảo họ không đi tìm con đường phát tài, lại chịu làm nhân viên quèn." Ông vừa nói vừa cười, nói đến nỗi khiến vị lãnh đạo phải xấu hổ và đành chấp nhận cải thiện chế độ đãi ngộ cho nhân viên.

Nhân viên quản lí của công ty đã dùng cách nói quá để thể hiện suy nghĩ thực tế và đạt được mục đích khiến lãnh đạo nhận ra cái sai của mình. Ông đã trách móc các nhân viên, nhưng thực chất là đang cố gắng thể hiện nỗi khó khăn của họ, dùng cách nói ngược để ám chỉ chế độ đãi ngộ của công ty quá thấp. Sử dụng ngôn ngữ với màu sắc hài hước, thực chất là để chỉ trích chế độ đãi ngộ của lãnh đạo quá thấp. Cách nói nhẹ nhàng khiến đối phương dễ dàng tiếp thu, nhận ra cái sai của mình, lắng nghe ý kiến và đưa ra hành động thay đổi.

Đương nhiên, sử dụng cách nói này phải chừng mực, hợp lí, không quá lộ liễu để không khiến đối phương cảm thấy bị châm chọc. Nếu quá nặng lời sẽ gây ra phản cảm, thậm chí khiến đối phương nổi giận và không đạt được kết quả mong muốn.

Khéo léo nêu kiến nghị với lãnh đạo

Tại chốn công sở, có một hiện tượng như thế này, đối với công việc nhiều khi người cấp trên không hiểu bằng cấp dưới, lãnh đạo không hiểu bằng nhân viên nhưng lại thường tạo áp lực. Nếu bạn là một nhân viên thông minh, khi gặp một vị lãnh đạo như vậy, bạn sẽ làm gì để bản thân không phải chịu áp lực mà lãnh đạo lại vui vẻ tiếp nhận ý kiến của bạn? Mặc dù lãnh đạo của bạn không phải là người không có tài, nhưng người đó không phải cái gì cũng biết, có một số vấn đề mà lãnh đạo cũng không giải quyết nổi, chính vì thế mà các vị lãnh đạo rất cần cấp dưới đề đạt những ý kiến hay.

Đối với những nhân viên dám nói thẳng, điều khiến lãnh đạo đau đầu không phải ý kiến nhân viên đề đạt khó chấp nhận, mà là cách họ nêu ý kiến không thể chấp nhận được. Ví dụ: "Giám đốc, quan điểm ông vừa nói hoàn toàn sai lầm, tôi thấy nên giải quyết như thế này…", hoặc: "Giám đốc, tôi không dám tán thành với cách làm của ông. Tôi cho rằng nên…". Lời nói như vậy đã phủ định hoàn toàn cách nghĩ hoặc cách làm của lãnh đạo, không cần phải là cấp trên, cho dù là đồng nghiệp hay bạn bè của bạn cũng đều rất khó chấp nhận cách nói này. Bạn khiến lãnh đạo mất mặt, họ sẽ tự nhiên không hài lòng về bạn, khả năng ý kiến của bạn bị gạt bỏ là rất lớn. Vì thế, khi đưa ra kiến nghị, chúng ta nhất định phải thận trọng, khéo léo để lãnh đạo chấp nhận và không gây phản cảm.

Đầu tiên, bạn phải khẳng định những điểm mình tán thành trong suy nghĩ hoặc trong lời nói của lãnh đạo, sau đó hãy khẳng định lại và bày tỏ sự đồng tình. Tiếp đó, hãy nêu ý kiến mang tính chất xây dựng, lúc này, ý kiến của bạn sẽ được vui vẻ tiếp nhận.

Trong một cuộc họp ở công ty nọ, Mai không hài lòng với cách giải quyết vấn đề chất lượng sản phẩm của Giám đốc. Khi Giám đốc xin ý kiến của mọi người, Mai nói: "Giám đốc nói đúng, chúng ta nhất định phải coi trọng chất lượng sản phẩm, đây là vấn đề đầu tiên cần phải giải quyết. Tôi cho rằng, ngoài ra, chúng ta còn phải nâng cao ý thức của công nhân. Theo tôi quan sát thì hiện tại, ý thức công nhân của công ty chúng ta không cao nên ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả công việc. Nhất định phải lưu ý chuyện này, nếu không vấn đề chất lượng sản phẩm sẽ khó mà được giải quyết tận gốc."

"Tôi nghĩ, nếu chúng ta rèn luyện ý thức chất lượng cho công nhân, công nhân thấy công ty coi trọng vấn đề đó thì tự khắc sẽ có ý thức. Nếu có thể làm như vậy, chúng ta sẽ không mất nhiều công sức, công ty cũng có thể phát triển nhanh chóng".

Nghe những lời này, Giám đốc gật đầu liên tục, tiếp nhận ý kiến của Mai, và rất hài lòng về việc Mai dám thẳng thắn đề đạt ý kiến.

Một điều nên nhớ là tuyệt đối không thay đổi quan điểm ngay khi thấy biểu hiện không hài lòng của lãnh đạo, hãy kiên trì nêu ý kiến của mình. Chỉ cần bạn nói có lí và lấy được ví dụ cụ thể để chứng minh rằng ý kiến của mình có tính khả thi, thì lãnh đạo sẽ hiểu tấm lòng của bạn. Ngoài ra, trước mặt lãnh đạo, tốt nhất bạn không nên thể hiện "tôi thông minh hơn ngài", đề đạt ý kiến kết hợp xin chỉ đạo là sự lựa chọn tốt nhất.

Trong một buổi họp, cả công ty đang cùng thảo luận một phương án, mọi người lần lượt phát biểu ý kiến. Lưu nói: "Tôi cho rằng phương án này vẫn nên thêm một điểm…", cả hội trường không ai phản ứng gì. Đến lượt Lí phát biểu, anh nói: "Tôi đã suy nghĩ về nhiều mặt của phương án này, cho rằng có một số điểm chưa thật sự tốt, tôi nêu ra đây, nếu có gì không thỏa đáng, xin các vị lãnh đạo cho ý kiến…". Đối với ý kiến của Lưu, các vị lãnh đạo chỉ nghe chứ không bày tỏ thái độ gì. Còn đối với suy nghĩ của Lí, các lãnh đạo đã nghe và xem xét.

Kể từ đó, đối với công việc của công ty, các lãnh đạo thường lấy ý kiến của Lí. Nguyên nhân do Lí nắm được tâm lí lãnh đạo, biết cách nêu ý kiến mà không làm tổn hại tới vị trí của các lãnh đạo.

Đương nhiên, khi chúng ta đề đạt ý kiến, nhất định phải chuẩn bị kĩ lưỡng. Trong một tập thể, mỗi thành viên đều có nhiều quan điểm và đều tin rằng nếu ý tưởng của mình nếu được thực hiện sẽ mang lại hiệu quả cao trong công việc. Những người tâm huyết với công việc luôn tích cực đề đạt ý kiến hay lên lãnh đạo. Tuy nhiên, khi đề ra ý tưởng phải thận trọng.

Đầu tiên, chú ý lựa chọn thời gian và địa điểm thích hợp. Nếu ý kiến bạn muốn nêu có tác dụng giúp lãnh đạo giải quyết ngay vấn đề cấp bách hiện tại, thì đương nhiên, việc bạn nêu ý kiến ngay lập tức nhất định sẽ được đánh giá cao. Hơn nữa, khi lãnh đạo có tâm trạng tốt sẽ dễ dàng tiếp nhận ý kiến của bạn. Không chỉ vậy, việc đưa ra góp ý với lãnh đạo sẽ tốt hơn nếu không có người thứ ba ở đó, trừ khi bạn tin tưởng người đó ủng hộ ý kiến của bạn.

Một điều lưu ý là khi góp ý nên tránh làm phiền tới công việc thường ngày của lãnh đạo. Cách thông thường sẽ là có hành động trước khi có lời nói. Ví dụ, nếu bạn cho rằng lãnh đạo nên

thông báo cho bộ phận sản xuất chú ý tới phản ánh của khách hàng về chất lượng sản phẩm, vậy thì trước tiên bạn nên soạn sẵn một văn bản yêu cầu. Nếu bạn hiểu rõ lãnh đạo, thì khi góp ý, bạn có thể đưa ra văn bản này. Việc xin chữ kí sẽ dễ hơn nhiều so với việc yêu cầu lãnh đạo chủ động ra quyết định bằng văn bản.

Bình thản chấp nhận ý kiến phê bình của lãnh đạo

Trong công việc, mắc lỗi là điều khó tránh khỏi, cũng không thể tránh khỏi việc bị lãnh đạo phê bình. Khi bị phê bình, chúng ta nên vui vẻ, bình thản tiếp nhận, như vậy mới thể hiện thái độ trách nhiệm với công việc. Ngoài ra, khi bị phê bình, chúng ta nhất định phải tuân thủ một số nguyên tắc sau.

Nghiêm túc tiếp nhận lời phê bình

Các lãnh đạo thường không lấy việc phê bình người khác làm niềm vui cho mình. Khi phê bình, góp ý đều rất thận trọng, không ai muốn gây rắc rối với người khác.

Thông thường, khi lãnh đạo không hài lòng hoặc trách mắng nhân viên cấp dưới đều do một số nguyên nhân, điều này chứng tỏ lãnh đạo không vừa ý về một việc nào đó có liên quan đến bạn. Vì vậy, khi bị trách mắng, bạn nên nghiêm túc tiếp nhận. Bạn phải chuẩn bị tâm lí để lắng nghe lời phê bình. Nói một cách khác, khi lãnh đạo phê bình, nếu bạn không nghiêm túc tiếp nhận, không lắng nghe và không sửa đổi thì hậu quả có thể sẽ rất tồi tệ. Bởi vì sự không tiếp nhận sẽ khiến lãnh đạo cảm thấy họ không có vị trí nào trong mắt bạn.

Một nhân viên khi bị lãnh đạo trách mắng, nên cố gắng giữ tâm trạng bình tĩnh, ánh mắt nhìn thẳng vào đối phương để thể hiện sự tập trung chú ý. Nếu không sẽ khiến lãnh đạo nghĩ rằng bạn không nghiêm túc, không chú ý lắng nghe. Sau khi bị phê bình, nếu bạn hiểu ra lỗi sai của mình, tốt nhất nên lập tức nghĩ cách sửa sai, chân thành xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo. Nếu có cơ hội, sau đó hãy thể hiện lòng biết ơn với lãnh đạo.

Nếu nhân viên cấp dưới biết lắng nghe và tiếp thu, tích cực sửa sai thì đó là chuyện vui với lãnh đạo. Mặc dù bạn sai, nhưng nếu biết sửa, lãnh đạo sẽ thấy rằng có thể tha thứ cho bạn.

Không tranh luận, cãi lại khi bị phê bình

Có khi lãnh đạo sẽ công khai chỉ trích, phê bình cấp dưới trước mặt nhiều người, lúc này, cấp dưới sẽ khó tránh khỏi cảm giác khó chịu. Đặc biệt là khi bạn cảm thấy lời chỉ trích đó vô lí, bị các đồng nghiệp chứng kiến, bạn có thể sẽ mất bình tĩnh và tranh luận, cãi lại lời phê bình của lãnh đạo. Làm vậy, thứ bạn đổi lại được có thể chỉ là sự đồng tình của đồng nghiệp, nhưng bạn sẽ để lại ấn tượng xấu gấp nhiều lần trong lãnh đạo, cuối cùng người chịu thiệt vẫn chỉ là bạn mà thôi.

Có câu nói: “Nhịn một giờ sóng yên gió lặng, lui một bước biển rộng trời cao”. Hãy coi sự trách mắng của lãnh đạo là một cơn bão, sau khi giông bão đi qua sẽ là sự bình lặng, bạn không bị thiệt hại gì, vậy thì tại sao không chịu nhịn một chút để tránh gây mâu thuẫn?

Một nhân viên phải học cách tự kiềm chế bản thân, giải quyết mọi việc bằng lí trí, nhất là khi ở trước mặt lãnh đạo. Trong tình huống đó, cho dù bạn cảm thấy rất bực bội, nhưng hãy thử nghĩ lại xem, nếu bạn cãi lại lãnh đạo, người lãnh đạo đó cũng sẽ rơi vào tình trạng bực bội tương tự. Nếu bạn có thể giữ bình tĩnh khi bị lãnh đạo phê bình hay trách mắng, có thể nói bạn là người rất lí trí. Chỉ cần vị lãnh đạo không có ý làm khó bạn, khi bình tĩnh nhất định sẽ suy nghĩ lại, và trong lòng sẽ cảm thấy áy náy.

Không nên để bụng khi bị phê bình

Nếu bạn cảm thấy bất mãn hoặc khó chịu vì bị phê bình, điều đó sẽ gây ảnh hưởng xấu tới mối quan hệ giữa bạn và lãnh đạo. Thực tế, lời trách mắng của lãnh đạo bao hàm ý nghĩa cảnh cáo, chỉ thị và cả khuyến khích, lời trách mắng của cấp trên có thể được xem là sự cổ vũ và xem trọng bạn. Khi cấp dưới bị cấp trên chê trách, nếu thể hiện thái độ không phục hoặc ấm ức để bụng thì không những không hiểu được tấm chân tình của lãnh đạo mà còn làm xấu mối quan hệ hai bên. Hãy nghĩ đơn giản, việc lãnh đạo phê bình bạn không có gì đáng ngại, chỉ là góp ý đơn giản, bạn cũng có thể nhờ vào lời phê bình đó mà sửa đổi và hoàn thiện mình, đi theo đúng đường lối của cấp trên. Nếu làm được điều này, mối quan hệ giữa bạn và lãnh đạo sẽ tốt hơn nhiều.

Không nên giải thích nhiều

Khi bị lãnh đạo phê bình, tranh luận là điều không cần thiết. Nếu mục đích của bạn chỉ là để không bị phê bình nữa thì hãy lắng nghe và tiếp thu. Là một nhân viên tốt, khi bị cấp trên chê trách, nhất định phải hiểu rõ điểm này: Lãnh đạo chỉ nhìn thấy kết quả, không muốn nghe bạn nói về quá trình đạt được kết quả đó.

Đối với nhân viên cấp dưới, không viện lí do chính là chấp hành. Cho dù làm việc gì đều phải nhớ trách nhiệm của mình. Cho dù ở vị trí nào, cũng phải có trách nhiệm với công việc. Công việc là thứ phải chấp hành vô điều kiện.

Đương nhiên, cũng có trường hợp bạn thật sự bị "oan". Lúc này bạn nên xử sự thế nào? Nếu bạn cho rằng bản thân thực sự không cần thiết phải tiếp nhận phê bình, có thể thể hiện thái độ lấy làm tiếc, nhưng điều này hoàn toàn không giống nhận lỗi, mà chỉ là phép lịch sự cho thấy bạn là người có văn hóa và biết cảm thông, tha thứ cho người khác. Ngoài ra, bạn có thể tìm cơ hội bày tỏ, nhưng phải nói đến nơi đến chốn. Thời gian có thể chứng minh tất cả, cố gắng có thể mang lại sự thay đổi. Người nhân viên thông minh sẽ không rối trí khi bị cấp trên phê bình, mà sẽ giữ được bình tĩnh. Khi bị phê bình, chỉ cần khéo léo giải quyết bằng lí trí, đó có thể sẽ chính là cơ hội cho bạn tiến bộ.

Tỏ thái độ thành khẩn khi bị phê bình

Khi bị phê bình hoặc bị lãnh đạo chỉ ra lỗi sai, rất ít người cho rằng 100% là lỗi của mình. Ví dụ, khi lãnh đạo yêu cầu bạn làm một bảng giá, xuất hiện lỗi tính toán sai, đây rõ ràng là lỗi của bạn, nhưng hầu hết mọi người đều tìm lí do biện minh, như "Do bị giục gấp quá nên tính toán bị sai", "Tôi đã định kiểm tra rồi nhưng quản lí lại mang đi mất", "Lẽ ra không nên để tôi làm công

việc này”... Lỗi sai thuộc về bản thân, nhưng con người luôn đổ lỗi cho lí do khách quan, điều này chỉ khiến bạn bị mất lòng tin và chứng tỏ bạn thiếu trách nhiệm trong công việc. Kể cả đối phương nêu ý kiến không đúng, nhưng đó là thiện ý muốn tốt cho bạn thì cũng nên nhẫn nhịn, thành khẩn chấp nhận. Sẽ không có gì bất lợi cho một người biết nhẫn nhịn.

Nhẫn nhịn ngoài mặt nhưng trong lòng phản đối, điều này cũng không đúng. Hãy khống chế tâm lí muốn phản bác, thể hiện thái độ thành khẩn và nói: “Tôi rất xin lỗi” hoặc “Tôi sẽ chú ý hơn”, điều này sẽ quyết định mối quan hệ của bạn với mọi người sau này có tốt đẹp hay không. Nếu bạn có thể thành thật xin lỗi, đối phương sẽ bỏ qua cho bạn. Tuy nhiên, nếu bạn tỏ thái độ không vui hoặc phản ứng tiêu cực trước lời nhắc nhở hoặc phê bình, quan hệ giữa hai bên sẽ gặp chướng ngại. Thái độ đó sẽ không mang lại điều gì tốt đẹp cho việc phát triển sự nghiệp của bạn.

Kĩ năng dành lời khen cho lãnh đạo

Dành tặng lời khen cho lãnh đạo là một nghệ thuật đặc biệt. Thích được khen là điểm yếu lớn nhất của con người, đối với những người làm lãnh đạo cũng vậy. Nếu bạn nắm vững nghệ thuật này và có thể dành tặng cấp trên những lời khen tế nhị không lộ liễu, thì bạn có thể rút ngắn khoảng cách và tạo cảm tình với cấp trên của mình.

Ai cũng muốn nhận được sự công nhận của mọi người, những người làm lãnh đạo cũng không ngoại lệ, chỉ có điều các lãnh đạo với tính cách khác nhau sẽ thích những cách được công nhận khác nhau. Thực tế, khen ngợi lãnh đạo chính là thể hiện sự công nhận, ủng hộ đối với người đó. Đây cũng chính là phương pháp hay nhất xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa cấp dưới và cấp trên. Nhưng khen ngợi lãnh đạo phải có kĩ năng và phương pháp. Nếu lời khen không hợp lí có thể để lại ấn tượng xấu, gây ảnh hưởng không tốt tới mối quan hệ giữa hai bên. Khen ngợi một người, đương nhiên vì biểu hiện xuất sắc của người đó, nhưng sự xuất sắc của mỗi người là không giống nhau. Có người có trình độ chuyên nghành, thành tích công việc ưu tú, có người lại giỏi về giao tiếp xã hội, có khả năng tạo dựng mối quan hệ tốt. Vì thế khi dành tặng lời khen cho lãnh đạo phải căn cứ vào tình huống thực tế để sử dụng cách khen hợp lí, điều này yêu cầu bạn phải nắm vững kĩ năng khen lãnh đạo.

Khen có mức độ

Lãnh đạo cũng là con người, cũng có cảm xúc, vui khi thành công và buồn khi thất bại. Vì vậy, một lời khen hợp lí, đứng mức có thể làm tăng sự tự tin của vị lãnh đạo đó. Tuy nhiên không thể khen quá lời một cách vô nguyên tắc. Lời khen không hợp lí có thể gây phản cảm, biến “đúng đắn” thành “sai lầm”. Bạn cũng có thể đánh mất thiện cảm ban đầu mà cấp trên dành cho bạn, thậm chí còn bị gọi là “tiểu nhân” nếu khen ngợi quá khoa trương, không đúng mực.

Ngôn ngữ phải chính xác

Khi dành tặng lời khen cho lãnh đạo, tốt nhất nên dẫn lời của mọi người xung quanh rồi khéo léo đưa lời khen cá nhân của mình vào.

Bài phát biểu của chủ biên một tờ báo được đăng tải, Lí - thành viên của ban biên tập đã không bỏ lỡ cơ hội dành tặng lời khen: “Chủ biên, mọi người đều học tập theo bài viết của anh, chúng tôi cho rằng bài viết đó rất độc đáo, tất cả đều muốn nhờ anh chỉ dẫn thêm”. Chủ biên nghe vậy cảm thấy rất vui.

Khi khen ngợi lãnh đạo phải cố gắng sử dụng từ ngữ trung tính, không nên lạm dụng phó từ và tính từ. Thái độ phải chân thành, thật lòng. Nếu thường xuyên sử dụng những từ như “nhất”, “rất”, thì sẽ khiến lãnh đạo cảm thấy bạn khen quá lời, từ đó cho rằng bạn không thật lòng.

Tổng Giám đốc của một công ty thường tự mình viết diễn văn, khi cần thư kí chuẩn bị tài liệu, trước tiên ông sẽ đưa bản thảo cho thư kí xem trước để tham khảo. Do đó, người thư kí thường nói với ông: “Lãnh đạo nào cũng như ngài thì chúng tôi thất nghiệp hết”, “Mọi người đều nói viết diễn văn là việc khó, nhưng với ngài thì chuyện đó thật đơn giản.”

Do lời khen luôn đứng mực nên lần nào Giám đốc cũng vui vẻ tiếp nhận. Nếu thư kí nói: “Ngài rất tài giỏi”, “Những vị lãnh đạo khác không thể bằng ngài”, lời khen thái quá này rất khó chấp nhận, cũng có thể mang lại hiệu quả không như ý.

Khen đúng cách

Cần chú ý cách khen lãnh đạo, có thể khen trực tiếp, cũng có thể khen gián tiếp. Khen trực tiếp, chủ yếu là chỉ ra điểm mạnh cá nhân của lãnh đạo và khen ngay trước mặt. Ví dụ, lãnh đạo vừa làm xong báo cáo và chủ động hỏi xem bạn có ấn tượng gì về báo cáo đó, khi đó bạn có thể sử dụng ngôn ngữ thích hợp khen trực tiếp với tinh thần xây dựng, nhưng phải nhớ không dùng các từ như “cũng được”, “tạm được” để nói về sự việc.

Một thành phố nọ tổ chức hội thảo du lịch, vị lãnh đạo phụ trách ngành du lịch của thành phố đã từng có kinh nghiệm lâu năm trong công tác văn hóa - giáo dục. Ông đã có bài diễn thuyết rất thu hút với ngôn ngữ hài hước, mọi người đều công nhận vị lãnh đạo có trình độ cao, đã phản ánh đúng tình hình thực tế du lịch của thành phố. Sau khi kết thúc hội thảo, vị lãnh đạo hỏi một phóng viên: “Anh thấy hôm nay tôi phát biểu thế nào? Người nghe có phản ứng gì không?” Người phóng viên trả lời: “Hôm nay ông phát biểu rất đúng, không chỉ giới thiệu được thành phố chúng ta tới du khách, mà còn nêu được xu hướng phát triển trong tương lai, chúng tôi đều có ấn tượng rất sâu sắc”. Lời khen thỏa đáng của người phóng viên khiến vị lãnh đạo rất vui, cách khen này dễ chấp nhận hơn so với việc nói: “Ông rất có khả năng diễn thuyết” hoặc “Ông nói rất hay”.

Còn khen gián tiếp là sử dụng phương pháp lấy dẫn chứng để khen. Bạn có thể lấy ví dụ trong báo cáo của lãnh đạo, nêu lên phản ứng của mọi người sau khi nghe báo cáo để gián tiếp khen ngợi.

Chọn nội dung chính xác

Khi khen lãnh đạo cần nhắm vào điều người đó tâm đắc nhất. Nếu bạn ca ngợi những việc lãnh đạo không tâm đắc thì sẽ khó tránh khỏi sự phản cảm. Ví dụ, bạn có thể khen chính sách

của lãnh đạo đã được thực tế chứng minh là hoàn toàn chính xác hoặc một thành công của lãnh đạo trong thời gian gần đây… Đây chắc chắn là việc mà cấp trên của bạn rất tâm đắc, rất thích hợp để bạn dành tặng lời khen.

Một vị Cục trưởng nọ rất thích lái xe nên thường tự lái xe và thích nói về chuyện xe cộ. Một lần, Phong - lái xe của ông bị thương nên không thể lái được, Cục trưởng đã để Phong ngồi cạnh và tự mình lái. Lúc đó đúng vào giờ cao điểm, đường đông, nhưng Cục trưởng vẫn lái xe rất chuẩn, Phong nói: "Cục trưởng, thật không ngờ ông lái xe tốt như vậy, đường đông mà ông lái rất khéo, còn chuyên nghiệp hơn cả cánh lái xe."

Lời khen này khiến Cục trưởng rất vui và càng quý Phong hơn.

Lời khen rõ ràng là có nhiều tác dụng, nhưng nếu khen không đúng cách thì rất dễ lại hậu quả khôn lường.

Tổng Giám đốc của một công ty nọ đã sử dụng nghiệp vụ và kinh nghiệm công việc của mình để viết nên cuốn sách Con đường kinh doanh. Một Giám đốc đã khen: "Anh đi làm ở công ty đúng là một sự lựa chọn sai lầm. Nếu anh làm công việc nghiên cứu quản lí kinh tế, tôi tin anh nhất định sẽ trở thành một chuyên gia, sẽ đạt được những thành quả đột phá."

Tổng Giám đốc nghe lời khen của Giám đốc thì không hài lòng, nói: "Ý của anh muốn nói tôi không thích hợp làm Tổng Giám đốc công ty?" Thấy Tổng Giám đốc hiểu nhầm, vị Giám đốc nọ toát mồ hôi và liên tục giải thích: "Không, không không, tôi không có ý như vậy, tôi muốn nói…"

Lúc này, người thư kí bèn đỡ lời cho Giám đốc: "Ý Giám đốc muốn nói là ông rất người đa tài, không chỉ có nghiệp vụ tốt trong công việc, mà các lĩnh vực khác cũng rất xuất sắc."

Tóm lại, khen ngợi cấp trên phải đúng mực. Lời khen thỏa đáng có thể khiến cấp trên cảm thấy mình rất ưu tú, như vậy không chỉ có thể làm cho người đó vui vẻ chấp nhận lời khen, mà còn khiến người đó nhớ tới bạn.

Biết cách ăn nói khéo léo để được tăng lương

Giả sử bạn muốn được thăng chức, tăng lương, nếu chỉ biết chờ đợi một cách bị động thì khó mà thành hiện thực, điều này yêu cầu bạn phải tích cực, chủ động nêu yêu cầu với lãnh đạo. Tuy nhiên, đối với đa số người trẻ tuổi, yêu cầu lãnh đạo tăng lương là một việc vô cùng khó nói, hầu hết đều lo lắng sẽ bị từ chối và sẽ không thuận lợi trong công việc về sau.

Thực tế, nêu yêu cầu tăng lương với lãnh đạo không hề khó như chúng ta tưởng tượng, chỉ cần bạn cho rằng tăng lương là hợp lí thì bạn có quyền nói ra. Thế nhưng phải chú ý cách nói, ngôn ngữ phải nhẹ nhàng, thận trọng. Tốt nhất nên khéo léo sử dụng các kĩ năng để truyền đạt ý kiến đến lãnh đạo, cho dù có bị từ chối cũng không khiến hai bên rơi vào tình trạng bối rối, ảnh hưởng tới công việc về sau.

Lan là trợ lí hành chính của một công ty, cô làm việc ở đây đã được bốn năm, thế nhưng mức lương không hợp lí, vì vậy cô muốn lãnh đạo tăng lương cho mình. Một buổi sáng, nhân cơ hội Giám đốc đang đọc báo một mình trong phòng làm việc, cô gõ cửa đi vào: “Thưa Giám đốc, tôi có một yêu cầu nhỏ, không biết ngài có thể đáp ứng không?” Lan mỉm cười, nhẹ nhàng nói với Giám đốc.

“Yêu cầu gì? Cô nói đi.”

“Tôi bây giờ không phải một nhân viên mới nữa, do yêu cầu cuộc sống nên tôi phải chịu áp lực kinh tế tương đối nặng nề, ông xem có thể tăng lương cho tôi không?”

“Nhưng cô chưa quen nghiệp vụ lắm, tôi nghĩ điều này không hợp lí”, Giám đốc miễn cưỡng nói. Rất rõ ràng, đây chỉ là lí do thoái thác của Giám đốc. Một người làm việc đã bốn năm ở một công ty, sao có chuyện chưa quen nghiệp vụ.

Lan không thay đổi sắc mặt, chỉ mỉm cười trả lời câu hỏi của Giám đốc: “Thưa Giám đốc, nghiệp vụ tôi có thể dần làm quen. Nếu ông đồng ý với yêu cầu của tôi, tôi sẽ rất trân trọng và sẽ không khiến ông thất vọng.”

Nghe Lan nói vậy, Giám đốc có vẻ nhẹ nhõm đi nhiều, ông nói: “Cô hi vọng tăng lương lên bao nhiêu?”

Lương của tôi bây giờ là 5 triệu đồng, ông thấy 6 triệu đồng có hợp lí không? Ông yên tâm, tôi nhất định không khiến ông thất vọng.” Lan rất tự tin trả lời Giám đốc.

Vị Giám đốc nghĩ một lát rồi nói: “Vậy cô cứ thử đi, để tôi có thể thấy thành tích công việc của cô.”

Lan vui vẻ trả lời: “Cảm ơn Giám đốc đã cho tôi cơ hội, tôi nhất định sẽ không phụ sự kì vọng của ông.”

Hai tháng sau, Lan đã có được mức lương như mong muốn.

Hãy sử dụng ngữ khí thương lượng để nêu yêu cầu, lãnh đạo sẽ lắng nghe và hỏi về những vấn đề bạn gặp phải trong công việc, chỉ cần bạn làm việc tốt, bạn sẽ có cơ hội được tăng lương. Đối với những người trẻ tuổi mới đi làm hoặc đã đi làm được vài năm, phải dám nêu yêu cầu tăng lương với lãnh đạo, phải dám nói vì lợi ích của mình. Nói chung, trừ khi thành tích trong công việc của bạn quá xuất sắc, nếu không lãnh đạo sẽ không bao giờ chủ động tăng lương cho bạn. Có những lúc, lợi ích của bản thân phải do tự bản thân giành lấy.

Khi nêu yêu cầu tăng lương với lãnh đạo, bạn phải sử dụng ngữ khí nhẹ nhàng, mỉm cười và đưa ra lí do. Sau đó nhẹ nhàng nêu yêu cầu. Khi đề nghị lãnh đạo tăng lương, bạn phải chọn đúng thời cơ, tốt nhất là khi đối phương đang vui vẻ và có thời gian rỗi, lúc này khả năng yêu cầu của bạn được chấp nhận là rất cao.

Muốn được tăng lương, điều cơ bản nhất là bạn phải có thực lực. Lãnh đạo thường đánh giá năng lực, thái độ và phẩm chất thông qua biểu hiện của cấp dưới. Nếu bạn công tác tốt, có thành tích xuất sắc, muốn tăng lương, hãy thể hiện những điều đó cho lãnh đạo biết. Bạn có thể liệt kê những điều mình đã làm được trong vòng một năm rồi đưa cho lãnh đạo, sau đó nêu yêu cầu với thái độ thành khẩn và cầu thị. Chỉ cần lãnh đạo thấy hợp lý, vấn đề tăng lương của bạn sẽ được cân nhắc.

Khéo léo nói "Không" với cấp trên

Trong công việc, khi lãnh đạo đưa ra những yêu cầu không hợp lí, bạn phải cân nhắc kĩ xem liệu mình có đảm nhận được không, có thể hoàn thành không, hãy suy xét dựa trên các yếu tố khách quan, mức độ khó dễ của vấn đề và năng lực bản thân, nếu cho rằng mình không thể chấp nhận, hãy lựa chọn cách nói thích hợp để từ chối, nhất định phải học cách nói "không" với lãnh đạo. Tuy nhiên, đây không phải chuyện đơn giản, phải vận dụng khéo léo các kĩ năng để tránh đối đầu trực tiếp với cấp trên. Vậy phải làm thế nào để lãnh đạo cấp trên không tức giận sau khi nghe bạn nói "Không"?

Sắp tới hội diễn nhân dịp kỉ niệm thành lập công ty. Cấp trên quyết định giao hai vai diễn chính cho Ly ở phòng quảng cáo và Mạnh ở phòng hành chính. Hai người này đều là hạt nhân văn nghệ đã từng tham gia nhiều hoạt động của công ty, sự sắp xếp này đương nhiên rất hợp lí. Thế nhưng có một việc mà trong công ty không ai biết, đó là Ly và Mạnh đã từng có thời gian yêu nhau. Để chứng tỏ sự chung thủy, Ly đã nói việc sắp xếp diễn kịch của công ty cho chồng chưa cưới biết. Không ngờ, chồng chưa cưới của cô không những không chịu hiểu mà còn tranh cãi với cô, yêu cầu cô không được tiếp xúc với Mạnh. Ly không muốn chồng chưa cưới giận, nhưng cũng không thể nói sự thật với lãnh đạo.

Sau khi cân nhắc, Ly đã đến tìm cấp trên. Nhìn thấy cấp trên đang bận rộn chuẩn bị cho buổi diễn, Ly vừa giúp đỡ vừa nói chuyện. Thấy lãnh đạo vui, cô bèn đi vào chủ đề chính:

"Thưa Giám đốc, anh biết đấy, tôi rất thích văn nghệ. Anh tin tưởng tôi như vậy, trong lòng tôi rất vui và cảm động. Nhưng phân tôi và Mạnh đóng làm vợ chồng, tôi thấy không thích hợp lắm. Liệu anh có thể giữ anh ấy và tìm nữ diễn viên khác được không? Tôi và Mạnh có thể cùng diễn vai khác, nhưng như vậy anh lại mất công chọn vở kịch khác".

Cuối cùng, Ly còn tinh nghịch nói với Giám đốc: "Giám đốc ạ, tôi và bạn trai sắp kết hôn rồi, nếu anh đồng ý, tôi sẽ để giành kẹo cưới cho anh".

Lời Ly nói rất thành thật, Giám đốc cũng là người linh hoạt nên đã nhanh chóng hiểu hàm ý trong lời nói đó. Anh bật cười và vui vẻ đáp ứng yêu cầu của Ly.

Ly đã giải quyết chuyện này rất tốt. Tại chốn công sở, khi cấp trên đưa ra một yêu cầu mà vì một lí do nào đó mà bạn phải từ chối, tuyệt đối không nên ngay lập tức tỏ thái độ không chấp nhận. Trước tiên hãy cảm ơn lãnh đạo đã tin tưởng bạn, thể hiện rằng bạn sẵn lòng vui vẻ cống hiến, tuy nhiên sau đó hãy nói rõ khó khăn của mình để khéo léo từ chối. Như vậy hai bên đều có thể chấp nhận mà không gây ra tình trạng căng thẳng.

Một ngày, Giám đốc công ty chỉ vào tập tài liệu khoảng 30 đến 40 trang và nói với người thư kí mới vào công ty chưa lâu: “Mai, tối nay cô hãy đánh máy tập tài liệu này.” Mai nghe thấy vậy, nhìn tập tài liệu, mặt biến sắc và nói: “Nhiều thế này làm sao tôi đánh nổi?” “Không nổi ư? Vậy để tôi giao cho cô việc khác nhẹ nhàng hơn nhé!” Vị Giám đốc rất giận, và Mai cũng được một kinh nghiệm nhớ đời.

Việc Mai bị trách mắng thật đáng tiếc. Tuy nhiên, đây là kết quả đương nhiên do thái độ của Mai. Cô đã trực tiếp từ chối yêu cầu của lãnh đạo, khiến lãnh đạo cảm thấy cô đang chống đối, không phục tùng sự sắp xếp, coi nhẹ cấp trên, vì thế, bị trách mắng là điều khó tránh khỏi. Nếu như lúc đó Mai lập tức lấy tập tài liệu và đánh máy ngay, khoảng một đến hai tiếng sau, giao phần đã đánh xong cho Giám đốc xem, rồi nhẹ nhàng nêu khó khăn của mình, như vậy Giám đốc nhất định sẽ hài lòng với biểu hiện của cô. Điều này không chỉ giúp giữ sự uy nghiêm của cấp trên, mà còn khiến cấp trên ý thức được rằng yêu cầu của mình không hợp lí và đồng ý kéo dài thời hạn để không làm khó cho cấp dưới.

Trong công việc, khi nhận được yêu cầu của cấp trên mà bạn chắc chắn thực lực của mình không đáp ứng nổi và buộc lòng phải từ chối thì cũng tuyệt đối không được thể hiện ngay, trước tiên hãy cảm ơn sự tin tưởng của cấp trên, thể hiện rằng việc nhận được nhiệm vụ khiến bạn rất vui và bạn sẵn sàng cống hiến công sức, sau cùng hay nói về khó khăn của bản thân, khéo léo từ chối để cả hai bên đều có thể chấp nhận và không gây căng thẳng.

Đương nhiên, khi tiếp nhận những yêu cầu quá khó khăn từ lãnh đạo cấp trên hoặc nhận được nhiệm vụ mà bản thân không thể hoàn thành, chúng ta nhất định phải học cách từ chối. Từ chối lãnh đạo là một nghệ thuật, nhất định phải chú ý những điểm sau đây.

Lí do phải chính đáng

Đầu tiên phải nói rõ bạn coi trọng công việc được giao và rất muốn tiếp nhận, sau đó hãy thể hiện sự nuối tiếc của bạn, nói rõ cụ thể tại sao bạn không thể chấp nhận. Ví dụ, “Tôi đang có kế hoạch phải thực hiện trong vòng 2 ngày.” Lí do chính đáng, thái độ thành thật nhất định sẽ nhận được sự thông cảm.

Không thể từ chối thẳng thừng

Cho dù bạn có lí do chính đáng đến đâu, nhưng nếu lãnh đạo vẫn kiên quyết chọn bạn, lúc này, bạn không thể từ chối thẳng thừng, nếu không, lãnh đạo sẽ cho rằng bạn đang thoái thác, nghi ngờ khả năng và mất lòng tin đối với bạn, bạn sẽ vô tình bị mất đi nhiều cơ hội tốt.

Phương pháp nêu ý kiến chu toàn

Nếu lãnh đạo vẫn kiên quyết giao công việc cho bạn, lúc này, bạn phải suy nghĩ kĩ, đừng cố gắng chỉ vì lời từ chối không được chấp nhận. Bạn có thể cùng ngồi xuống thảo luận kế hoạch với lãnh đạo, hoặc nói: “Nếu đã như vậy, thì chờ thêm một hôm nữa, khi công việc dãn bớt tôi sẽ bắt đầu làm, ông thấy có được không?” Bạn cũng có thể đề cử một người có năng lực với lãnh đạo, đồng thời khẳng định sẽ đóng góp ý kiến, hỗ trợ người đó. Như vậy, bạn sẽ nhận được sự

thông cảm và lòng tin từ cấp trên, cuộc sống và công việc của bạn về sau cũng sẽ không gặp bất lợi.

Nói chung, việc từ chối yêu cầu của lãnh đạo có thể sẽ gây ra kết quả không tốt, đặc biệt là với những người trẻ tuổi mới đi làm. Do đó, cho dù bạn từ chối việc công hay việc riêng thì đều cần phải có dũng khí. Mặc dù nói “không” với lãnh đạo không phải chuyện khiến người đó vui, nhưng nếu có thể nắm vững kĩ năng khéo léo nói “không”, bạn sẽ có thể “từ chối” mà như “không từ chối”, thái độ thành thật của bạn chắc chắn sẽ nhận được sự thông cảm.

CHƯƠNG 9

Chốn công sở nhiều thị phi, biết cách ăn nói rất quan trọng

Các mối quan hệ nơi công sở thường rất phức tạp, chỉ cần bạn không để ý thì sẽ lập tức bị cuốn vào vòng xoáy phức tạp đó. Việc biết cách ăn nói hay không sẽ quyết định bạn có được hoan nghênh ở chốn công sở không, do đó, khi nói chuyện ở nơi làm việc, nhất định phải thận trọng, cẩn thận, có như vậy mới không gặp thất bại.

Nguyên tắc nói chuyện để xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp chốn công sở

Giữa các đồng nghiệp trong công ty, ngày nào cũng xảy ra những chuyện phức tạp không thế này thì thế khác. Cho dù đóng vai chính trong những câu chuyện đó hay chỉ là người quan sát, bạn vẫn phải cùng sống với những đồng nghiệp đó, vì vậy, phải nắm vững và tuân thủ một số nguyên tắc khi trò chuyện với đồng nghiệp, tạo hình tượng đẹp và luôn được đồng nghiệp yêu quý là điều rất quan trọng.

Khi tiếp xúc với các đồng nghiệp bởi cần phải giữ chừng mực. Xã hội hiện đại là xã hội thông tin, con người phải giao tiếp với nhau mới có thể tồn tại. Những người không thích nói chuyện sẽ bị mọi người coi là lập dị, khác người. Theo thời gian, những người này sẽ bị cô lập và khó phát triển sự nghiệp. Còn những người nói nhiều lại dễ gây phản cảm cho người khác, khiến người khác hiểu nhầm, cho rằng bạn là người hời hợt, không đáng tin. Do đó, nói chuyện phải hợp lí, không nhiều không ít mới có thể xây dựng mối quan hệ tốt đẹp, hữu hảo với đồng nghiệp. Đồng thời, bạn cũng phải nắm vững các nguyên tắc giao tiếp chốn công sở.

Khoan dung với mọi người

Tại nơi làm việc, chúng ta thường gặp những chuyện không vui, đặc biệt là những người trẻ tuổi, khi gặp chuyện gây bực tức hoặc có mâu thuẫn, thường không biết cách nhẫn nhịn để cuối cùng đẩy mâu thuẫn lên cao.

Có câu nói: "Nhịn một giờ, sóng yên gió lặng; lui một bước, biển rộng trời cao". Khi đồng nghiệp làm ảnh hưởng đến bạn, hoặc giữa các bạn xảy ra mâu thuẫn, tốt nhất nên khoan dung. Ai cũng có lúc làm sai, hãy khoan dung để cả hai bên cùng có "biển rộng trời cao".

Nhẫn nhịn không có nghĩa là bạn yếu đuối, mà điều đó thể hiện sự độ lượng. Vậy làm thế nào để có được tâm thái như vậy? Có rất nhiều cách, ví dụ, khi gặp những chuyện không vui, hãy nghĩ đến những điều tốt đẹp trước đây. Khi bạn bi quan hoặc nảy sinh tư tưởng tiêu cực, hãy lập tức cố gắng nghĩ tới những chuyện tích cực.

Thọ và Tùng là đồng nghiệp cùng làm trong một công ty xây dựng, cũng là đôi bạn rất thân. Họ thường cùng xem bóng đá, uống bia, trò chuyện. Một lần, cả hai cùng hợp tác để hoàn thành một công trình. Sau khi công việc kết thúc thuận lợi, Thọ nhận nhiệm vụ mới phải đi công tác nên để lại việc tổng kết và báo cáo cho Tùng. Thật không may, bố của Tùng bị ốm, do bận chăm sóc bố nên Tùng không để ý và đã báo cáo sai một phần việc quan trọng do Thọ phụ trách. Sau khi đưa bản tổng kết cho cấp trên, lãnh đạo lập tức nhìn ngay ra lỗi sai nên tìm hỏi Tùng. Tùng sợ phải chịu trách nhiệm nên đổ lỗi cho Thọ. Do công trình quan trọng nên cấp trên lập tức gọi Thọ về và phê bình anh, yêu cầu anh phải sửa lỗi sai. Thọ bị cấp trên trách oan, hỏi kĩ lại thì mới hiểu ra mọi chuyện nên lập tức tìm cấp trên để giải thích và xóa bỏ được hiểu nhầm.

Tùng sai nên đã làm lỡ công việc của Thọ, mà mối quan hệ giữa hai người lại vốn rất thân thiết, bởi vậy sau chuyện này, Tùng rất áy náy, anh tìm Thọ để xin lỗi. Thọ cũng hiểu nên đã chủ động nói với Tùng: “Chuyện gì đã qua thì hãy cho qua, đừng để ý nữa, hai chúng ta vẫn cùng xem bóng đá và hợp tác với nhau”. Tùng rất xúc động, từ đó mối quan hệ giữa hai người càng trở nên thân thiết hơn.

Nếu sau khi biết sự thật, Thọ trách móc Tùng thì giữa hai người chắc chắn sẽ nảy sinh mâu thuẫn và không thể thân thiết như trước nữa.

Công tư phân minh

Tại chốn công sở, những người trẻ tuổi thường không phân biệt công tư với những đồng nghiệp thân thiết. Thực tế, cho dù quan hệ cá nhân giữa bạn và đồng nghiệp có tốt đến đâu, bạn cũng tuyệt đối không thể vì tình cảm mà lẫn lộn chuyện công với chuyện tư, điều này có thể khiến bạn rơi vào tình trạng rắc rối, nếu làm không tốt còn có thể gây hiểu nhầm. Vì thế, bạn nhất định phải giữ nguyên tắc công tư phân minh.

Vân có mối quan hệ cá nhân rất tốt với quản lí Linh ở bộ phận quảng cáo của công ty, hai người thường cùng đi dạo phố hoặc đến nhà nhau chơi vào ngày nghỉ. Một ngày, khi đang ở công ty, Linh đến tìm Vân. Vân rất bất ngờ, cười và nói: “Chúng ta không cùng bộ phận, đang giờ làm việc mà cậu đến tìm mình thế này, cẩn thận lãnh đạo trông thấy.” Linh trả lời: “Bộ phận của tớ có một kế hoạch quảng cáo, hi vọng có thể hợp tác với một công ty. Nhưng tớ không quen ai ở công ty đó, không thể gặp lãnh đạo của họ. Tớ biết, cậu có quen với một Giám đốc ở công ty này, do đó muốn nhờ cậu giới thiệu, giúp tớ nói vài câu, sau khi thành công, tớ sẽ không quên cậu”.

Vân nghe vậy, cảm thấy rất khó xử, muốn từ chối nhưng lại sợ Linh không vui. Nhưng cô cũng không muốn lẫn lộn chuyện công tư. Chính vì thế cô nói với Linh: “Thực ra chuyện này không khó, tớ cũng nghe nói kế hoạch quảng cáo của các cậu rất tốt. Người tớ quen thời gian này đang nghỉ phép, nếu chờ cô ấy về sợ rằng kế hoạch của các cậu sẽ bị bỏ lỡ”. Linh nghe vậy đã

hiểu ra vấn đề, Vân nói thêm: “Tớ nghe người bạn đó nói lãnh đạo công ty này cũng rất ổn, cậu có thể trực tiếp gặp ông ta.”

Thực ra người bạn của Vân không hề nghỉ phép, chỉ là cô không muốn giới thiệu. Vân và Linh thuộc cùng một bộ phận, can thiệp vào việc của bộ phận khác, cô sợ cấp trên sẽ không vui. Hơn nữa nếu việc giới thiệu không thành công, sợ rằng sẽ ảnh hưởng tới mối quan hệ tốt đẹp giữa hai người.

Khi gặp tình huống mang quan hệ cá nhân vào công việc, bạn nhất định phải tuân thủ nguyên tắc công tư phân minh, như vậy sẽ không gây ảnh hưởng xấu tới mối quan hệ với mọi người.

Không tranh cãi

Phao tin đồn là chuyện rất hay gặp ở chốn công sở, đó là nơi luôn có một số người thích ngồi lê đôi mách.

Khi bạn phát hiện một đồng nghiệp thân thiết đi khắp nơi đặt điều nói xấu bạn, bạn sẽ thấy rằng sự thân mật hằng ngày của đối phương hoàn toàn là giả tạo. Là người trẻ tuổi, có lẽ bạn rất muốn vạch bộ mặt thật của người đó. Thế nhưng, cần phải nhắc nhở những người trẻ tuổi tuyệt đối không nên làm vậy, bởi vì mọi người có quan hệ đồng nghiệp, nếu bạn định tuyệt giao, người chịu thiệt cuối cùng chắc chắn sẽ là bạn. Nếu bạn làm to chuyện, người khác sẽ cho rằng vấn đề xuất phát từ bạn, người nói xấu bạn cũng sẽ được dịp làm tổn thương bạn, cách làm này là không nên. Hơn nữa các bạn còn phải làm việc cùng nhau, nếu mỗi ngày đều nhìn nhau lạnh nhạt thì sẽ ảnh hưởng tới công việc, đồng thời cũng gây ảnh hưởng tới công việc của các đồng nghiệp khác, khi đó mọi người sẽ quay sang chỉ trích bạn. Ngoài ra, cấp trên chắc chắn không thích chuyện cấp dưới làm ảnh hưởng công việc chỉ vì mối quan hệ cá nhân không tốt đẹp.

Chính vì thế, khi gặp chuyện như vậy thì phải bình tĩnh đối diện, tuyệt đối không nên tranh cãi, ví dụ: “Tại sao chị lại nói xấu tôi?”, “Chị thật tiểu nhân”, như vậy sẽ không có lợi cho ai cả. Đối với những chuyện như thế này, chỉ cần lẳng lặng tránh xa người đó là được. “Đường xa biết sức ngựa, lâu dài biết lòng người”, theo thời gian, ai đúng ai sai những người khác sẽ tự biết.

Cách khiến đồng nghiệp thích tranh công phải lùi bước

Xã hội ngày nay cạnh tranh rất khốc liệt, tại nơi làm việc, lúc nào chúng ta cũng nghĩ phải làm sao để làm tốt công việc, giành được thành tích để được thăng tiến và tăng thu nhập.

Đa số chúng ta đều cố gắng cống hiến với hi vọng thành tích của mình được công nhận. Tuy nhiên, quan hệ con người nơi công sở rất phức tạp, có một số người lợi dụng sự tin tưởng của người khác để lên kế hoạch cướp thành quả lao động của người khác, những người như vậy được gọi là “người tranh công”.

Khi gặp người như vậy, tốt nhất không nên tranh cãi trực tiếp, nếu bạn và đối phương tranh cãi, điều này chỉ khiến cấp trên của bạn cảm thấy bạn là người tính toán, nhỏ mọn, thậm chí còn ảnh hưởng không tốt đến bạn. Lúc này, bạn phải khéo léo sử dụng kĩ năng ngôn ngữ để đối phương lộ bộ mặt thật của mình, để cấp trên của bạn có thể nhìn ra sự thật.

Nhân vật Hoa trong câu chuyện sau đây đã làm rất tốt điều này.

Một ngày, một thanh niên trẻ vừa tốt nghiệp tới nhận việc tại phòng biên tập của tờ báo nọ. Sau khi tổng biên tập giới thiệu, mọi người biết cậu thanh niên là phóng viên Vương Nhuệ mà công ty mới tuyển vào. Theo quy định, phóng viên mới phải thực tập ở phòng biên tập nửa tháng rồi mới được ra ngoài lấy tin. Hoa - Phụ trách phòng biên tập được giao nhiệm vụ chỉ dẫn người mới.

Sau vài ngày tiếp xúc, bằng trực giác, Hoa phát hiện Vương Nhuệ không phải là một người mới tốt nghiệp còn lơ ngơ, mà cậu có rất nhiều dự tính.

Quả nhiên, hai tuần sau khi thực tập ở phòng biên tập, tổng biên tập tìm Hoa, vui vẻ nói với cô: “Xem ra cậu Vương Nhuệ mới đến rất được, đương nhiên cũng nhờ công đào tạo của cô. Mấy ngày qua, cậu ấy đã nộp cho tôi đề cương phỏng vấn và những đề tài rất hay. Cứ thế này, có thể để cậu ấy bắt tay vào công việc trước thời hạn, ý cô thế nào?” Hoa nghe lời tổng biên tập nói thì cảm thấy có gì đó không ổn, bởi vì suốt những ngày qua, Vương Nhuệ hầu như luôn ở bên cạnh cô, cô chưa thấy cậu ta gọi điện liên hệ công việc gì cả, Vương Nhuệ cũng chưa bao giờ thảo luận về đề cương phỏng vấn với cô.

Sau hồi suy nghĩ, Hoa dường như đã hiểu chuyện, cô vờ như không có gì và nói với tổng biên tập: “Đó là nhờ khả năng chọn người của tổng biên tập. Thế nhưng, cậu ấy vẫn chưa đưa đề cương kế hoạch nào cho tôi, ông có thể cho tôi xem qua phương án của cậu ấy để tham khảo không?”

Tổng biên tập đưa đề cương của Vương Nhuệ cho Hoa xem, đúng như những gì cô phán đoán. Thì ra phương án và đề tài Vương Nhuệ nộp cho tổng biên tập đều là nội dung các cuộc điện thoại liên hệ công việc của Hoa. Vương Nhuệ đã ghi lại và coi đó là thành quả của mình rồi nộp cho tổng biên tập.

Nhưng Hoa biết, Vương Nhuệ là người do đích thân tổng biên tập phỏng vấn và tuyển dụng, không nên nói thẳng với tổng biên tập về hành động của Vương Nhuệ. Hoa vừa xem bản báo cáo của Vương Nhuệ, vừa suy nghĩ tìm đối sách. Cuối cùng, cô nói với tổng biên tập: “Nếu tổng biên tập đã xin ý kiến của tôi, tôi cũng không khách sáo, tôi muốn để Vương Nhuệ ở bên cạnh mình một thời gian nữa, đợt này tin tức cũng nhiều, một mình tôi không sắp xếp nổi công việc, hãy để cậu ấy giúp tôi, sẽ không mất nhiều thời gian.”

Nghe Hoa nói có lí, tổng biên tập liền đồng ý với yêu cầu của cô.

Sáng ngày hôm sau, Hoa cố ý giả vờ gọi điện thoại cho cấp dưới để nói về đề tài phỏng vấn, cô đã cố tình để lộ hai đề tài không hay cho Vương Nhuệ biết. Đến buổi chiều, khi cảm thấy

Vương Nhuệ đã giao đề tài đó cho tổng biên tập, cô bèn lấy lí do không rõ phương hướng phỏng vấn để tìm gặp tổng biên tập: “Thưa tổng biên tập, sáng nay hai phóng viên gọi điện về báo đề tài phỏng vấn, tôi chưa rõ hướng phỏng vấn nên muốn xin ý kiến tổng biên tập, suy nghĩ lúc đầu của tôi là thế này… bây giờ tôi thấy nó không hợp lí nên muốn nhờ tổng biên tập cho ý kiến chỉ đạo.”

Tổng biên tập ngạc nhiên hỏi: “Sao lại có thể như thế?”

Hoa: “Có chuyện gì ạ?”

Tổng biên tập: “Không sao, cô nói tiếp đi”.

…

Sau vài lần như vậy, cuối cùng tổng biên tập cũng nhìn ra sự thật về Vương Nhuệ và tìm lí do để không nhận cậu nữa.

Trong ví dụ này, Hoa rất thông minh, trước việc Vương Nhuệ lấy thành quả của người khác làm thành quả của mình, cô đã không nói trực tiếp với cấp trên, cũng không trách mắng hay chỉ trích Vương Nhuệ, mà cô đã sử dụng cách vô hình để chứng minh sự thật.

Nếu Hoa trực tiếp chất vấn hoặc nói thẳng sự thật với tổng biên tập, có thể sẽ gây ra xung đột hoặc tranh chấp, thậm chí còn khiến cấp trên không hài lòng.

Những chủ đề không nên nói ở chốn công sở

Tại nơi làm việc, mọi người đều có tâm lí cạnh tranh, do đó khi trò chuyện, nhất định phải chú ý, không nói hết tất cả mọi chuyện, cũng không nói bừa. Có câu nói: “Sự tò mò sẽ hại chết bạn”. Để tránh gây rắc rối cho mình thì nhất định phải biết những gì không nên nói ở chốn công sở.

Vấn đề tiền lương

Dò hỏi về mức lương của người khác là điều đại kị trong mỗi công ty, bởi vì mức lương của mỗi người là không giống nhau. “Cùng việc nhưng không cùng mức lương” là chế độ mà rất nhiều ông chủ thường dùng. Nhưng cách này cũng là một con dao hai lưỡi, nếu sử dụng không hợp lí sẽ rất dễ gây mâu thuẫn giữa các thành viên công ty và ảnh hưởng trực tiếp tới lợi ích của ông chủ, đương nhiên đây là điều mà người lãnh đạo không hề mong muốn, do đó lãnh đạo luôn giữ tâm lí đề phòng với những người hay dò hỏi về mức lương của người khác.

Có người khi muốn dò hỏi về mức lương của người khác thường tự cố ý để lộ mức lương của mình trước, ví dụ “Lương tháng này của tôi là…, tiền thưởng là… Còn chị?” Nếu lương của người đó cao hơn bạn, người đó sẽ giả vờ đồng tình và đắc ý trong lòng. Còn nếu thu nhập của người đó không nhiều bằng bạn, trong lòng họ chắc chắn không vui, bề ngoài có thể tỏ ra vui vẻ, nhưng thực chất lại cảm thấy không công bằng, lúc này bạn nên cẩn thận.

Đầu tiên, bản thân bạn không nên tò mò về tiền lương của đồng nghiệp, còn nếu bạn gặp những đồng nghiệp như vậy, tốt nhất nên chuẩn bị đối phó. Khi cảm thấy người đó đang hướng câu chuyện sang chủ đề tiền lương, bạn nên sớm dập tắt ý định của họ bằng quy định của công ty. Nếu người đó đã đề cập đến vấn đề tiền lương, hãy trả lời bằng ngôn ngữ hài hước: "Xin lỗi, tôi không thể phát biểu gì về vấn đề này". Như vậy lần sau người đó sẽ không dám hỏi bạn về đề tài tiền lương nữa.

Mơ ước

Không nên nói về ước mơ của bạn ở chốn công sở. Bạn đang đi làm, hãy cứ chuyên tâm làm việc, hãy tâm sự về ước mơ trong không gian riêng tư với người thân và bạn bè. Ở công ty, không nên lúc nào cũng nói "Tôi muốn làm ông chủ, tôi muốn có sự nghiệp riêng", nói như vậy bạn sẽ dễ bị cấp trên coi là kẻ địch và đồng nghiệp coi là lập dị.

Nếu bạn nói ở nơi làm việc: "Ở công ty, trình độ của tôi ít nhất phải làm phó tổng" hoặc "35 tuổi, tôi nhất định có được chức Giám đốc bộ phận"... rất có thể bạn đã tự đặt mình vào vị trí đối lập với đồng nghiệp, bởi lẽ khi bạn nói về mục tiêu của mình ở nơi làm việc, điều đó đồng nghĩa với việc bạn công khai khiêu chiến với các đồng nghiệp khác trong công ty.

Mỗi người đều cần học cách nhún nhường một chút, đó là cách tốt nhất để tự bảo vệ mình. Giá trị của bạn thể hiện ở chỗ bạn làm được bao nhiêu việc. Mặc dù xã hội hiện tại yêu cầu bạn phải thể hiện mình, nhưng phải biết thể hiện đúng lúc, khi không nên thể hiện thì phải biết nhún nhường. Tất cả những người thành đạt đều là những người biết nhún mình đúng lúc.

Cuộc sống riêng tư

Cho dù đang yêu hoặc đang thất tình, bạn đều phải che giấu cảm xúc của mình, tuyệt đối không mang tâm trạng đến nơi làm việc, càng không được mang câu chuyện riêng của bạn vào phòng làm việc.

Mặc dù đề tài của bạn rất dễ thu hút mọi người, nhưng đó chỉ là sự vui buồn nhất thời. Khi bạn nói về chuyện riêng của mình, phải biết việc nói ra giống như đã thẳng tay hất bát nước đi, bạn sẽ không thể lấy lại được nữa. Sau này nếu gặp phải mâu thuẫn gì, chuyện riêng của bạn rất có thể sẽ bị người khác mang ra công kích.

Những chủ đề tán gẫu ở nơi làm việc có thể là về thời tiết, hoặc những chuyện vô hại, hãy bảo vệ và không nói về chuyện riêng tư của mình, cũng không nghe chuyện riêng của người khác, càng không nên bàn luận chuyện có gắn bó lâu dài với công ty không. Bạn nghĩ rằng người khác sẽ không để ý đến những câu chuyện của bạn, nhưng cuối cùng, rất có thể bạn sẽ tự châm lửa đốt mình, khi lửa đã bén thì việc bỏ chạy sẽ trở nên bị động.

Nhất định phải ghi nhớ nguyên tắc: Ngồi yên nghĩ về chuyện của mình, không bàn luận chuyện của người khác.

Bí mật của người khác

Chúng ta đều rất ghét việc bị người khác khám phá ra bí mật của bản thân,cuộc sống ngày càng phát sinh nhiều mâu thuẫn do tò mò và tiết lộ bí mật của người khác. Do đó, những người thích tò mò tìm hiểu bí mật của người khác rất dễ khiến mọi người chán ghét.

Mọi người đều biết, theo phép lịch sự của người phương Tây thì “hỏi tuổi phụ nữ” bị xem là một trong những hành động bất lịch sự, do đó người phương Tây có thể vô tư khen ngợi một cô gái, nhưng không bao giờ hỏi tuổi của đối phương, đây là “bí mật không thể tiết lộ”.

Nếu trong công việc, bạn định nêu vấn đề gì đó với đồng nghiệp, tốt nhất nên suy nghĩ trước xem vấn đề đó có liên quan tới bí mật cá nhân của đối phương hay không, nếu có thì hãy cố gắng tránh nói đến, như vậy đối phương không những vui vẻ tiếp nhận bạn mà còn thoải mái trò chuyện và có ấn tượng tốt về bạn. Đây chính là nền tảng cho mối quan hệ tốt đẹp giữa các đồng nghiệp.

Khi tiếp xúc với đồng nghiệp, nên tránh nói đến những vấn đề sau:

- Tuổi của phụ nữ

- Tình hình công việc và thu nhập cá nhân

- Việc gia đình và tài khoản tiết kiệm

- Tình cảm vợ chồng

- Tình hình sức khỏe

- Cuộc sống riêng

- Những kế hoạch công việc không công khai

- Những bí mật riêng không muốn người khác biết

Không nên khoe khoang

Trong giao tiếp xã hội và trong công việc, chúng ta nên thẳng thắn, thật thà với mọi người, nhưng không thể thành thật một cách vô nguyên tắc mà phải tùy người, tùy việc. Điều gì nên và không nên nói đều cần phải giữ chừng mực. Cho dù bạn mới mua một chiếc xe hay tranh thủ kì nghỉ đi du lịch châu Âu thì cũng không cần thiết phải khoe những chuyện đó tại nơi làm việc. Có một số niềm vui, càng chia sẻ ít càng tốt. Cảm giác bị người khác đố kị không hề dễ chịu, bởi bạn sẽ không biết trước chuyện gì sẽ xảy ra. Tốt nhất chuyện gì không nên nói thì không nói.

Góp ý với lỗi sai của đồng nghiệp

Trong quá trình làm việc và giao tiếp với đồng nghiệp, khó tránh khỏi xảy ra mâu thuẫn và những chuyện không vui. Vì vậy phải đặc biệt chú ý phương thức giao tiếp và kĩ năng ngôn ngữ.

Hoài đã đi làm nhiều năm, đã trải qua nhiều chuyện và tiếp xúc với đủ loại người, lẽ ra cô phải là một người giàu kinh nghiệm, khéo léo trong giao tiếp chốn công sở, nhưng cô lại là người ruột để ngoài da, không giữ được chuyện gì trong lòng, có gì nói nấy nên rất dễ làm phật lòng người khác. Có đồng nghiệp rót trà bị đổ vào tài liệu, cô lập tức mắng người đó không nên làm thế. Có người hút thuốc trong phòng làm việc, cô liền đuổi người đó ra ngoài. Có người thích nói chuyện điện thoại lâu, cô liền nói với người đó không nên lãng phí tiền của công ty… Hoài làm vậy là có ý tốt, nhưng một lần cô nhắc nhở đồng nghiệp thì Giám đốc nhìn thấy và người đồng nghiệp của cô đã bị phạt.

Kết quả, Hoài đã làm phật lòng không ít đồng nghiệp, mọi người đều không thích cô, thậm chí đi dã ngoại cùng nhau cũng không rủ cô đi cùng. Một lần, Hoài đã phản ánh chuyện này với Giám đốc, thật không ngờ Giám đốc lại không ủng hộ, khiến cô càng trở nên rơi vào thế bị cô lập. Hoài nghĩ mãi mà không hiểu, rõ ràng cô nói sự thật, vậy tại sao kết quả lại như vậy? Lẽ nào làm người phải phớt lờ lỗi sai của người khác?

Những trường hợp giống như Hoài không phải là hiếm gặp trong các công ty. Cuộc sống hằng ngày của con người không thể tách rời hoạt động giao tiếp, nếu không xây dựng được mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp thì việc ngày nào cũng phải gặp mặt nhau thực sự rất khó chịu.

Từ câu chuyện trên có thể thấy, đối với một số khuyết điểm của đồng nghiệp, việc nói thật không sai, thẳng thắn là đức tính tốt đẹp được nhiều người ủng hộ. Nhưng vấn đề ở chỗ, việc nói thật cũng cần cân nhắc về thời gian, địa điểm, đối tượng và khả năng tiếp thu của đồng nghiệp. Vì thế, có khi nói thẳng, nói thật sẽ gây ra những hậu quả không tốt, không những không như mong đợi, mà còn khiến mọi việc trở nên cực đoan, mang lại rắc rối không đáng có cho bản thân. Vậy, làm thế nào để tránh xảy ra tình trạng này?

Khi chúng ta gặp một đồng nghiệp liên tục mắc lỗi sai, khi góp ý với người đó, nhất định phải khéo léo và để ý tới cảm nhận của đối phương, như vậy người đó mới dễ tiếp thu và cũng không gây ra những rắc rối không cần thiết. Chúng ta cũng có thể tìm một cơ hội hợp lí, ví dụ như khi mọi người cùng ăn cơm hoặc trò chuyện, hãy nhẹ nhàng nói ra suy nghĩ của mình, trao đổi ý kiến, có lẽ làm vậy sẽ khiến đối phương hiểu ra. Hoặc cũng có thể dùng cách hài hước thể hiện suy nghĩ của mình, chắc chắn vấn đề sẽ được giải quyết một cách nhẹ nhàng.

Khéo léo nói về những vấn đề thường gặp tại chốn công sở

Tại nơi làm việc, ngoài việc phải đặc biệt chú ý những điều vừa nêu ở trên, chúng ta cũng phải học và chú ý cách ứng xử đối với những đề tài mang tính đột xuất khi nói chuyện với lãnh đạo. Nếu bạn không chú ý mà nói sai sẽ tạo ra ảnh hưởng không tốt, thậm chí còn để lại ấn tượng xấu với lãnh đạo. Mặc dù những đề tài này đều có liên quan đến công việc, nhưng làm thế nào để diễn đạt nó cho tốt cũng cần kĩ năng. Chỉ có nắm chắc kĩ năng, bạn mới có thể thể hiện mình tốt trước mặt lãnh đạo.

Lời nói thể hiện tinh thần tập thể

Thời đại chúng ta đang sống là thời đại thông tin, xã hội rất phát triển, không cần chủ nghĩa anh hùng cá nhân nữa. Vì vậy, các công ty ngày nay rất coi trọng tinh thần hợp tác tập thể, vị lãnh đạo nào cũng hi vọng cấp dưới của họ thể hiện tinh thần đoàn kết, hợp tác vui vẻ.

Đồng nghiệp của Mơ là Huệ đã đưa ra một kế hoạch phát triển rất hay trong hội nghị của công ty. Mơ rất ngưỡng mộ nhưng trong lòng cũng không tránh khỏi có chút đố kị. Tuy nhiên, cô đã ngay lập tức thay đổi suy nghĩ, cho rằng thay vì ghen tị, chi bằng hãy nhân cơ hội này thể hiện mình. Nhân lúc cấp trên đang khen ngợi Huệ, cô không bỏ lỡ thời cơ, bèn nói thêm một câu: "Ý kiến của Huệ rất hay".

Câu nói ấy đã khiến cấp trên cảm thấy Mơ là người đáng tin, do đó đã để cô và Huệ cùng phụ trách thực hiện kế hoạch ấy. Trong xã hội này, ai cũng muốn là người nổi trội, một cấp dưới không đố kị với đồng nghiệp sẽ khiến cấp trên cảm thấy người đó rất tốt bụng, có tinh thần đoàn kết tập thể và sẽ nhìn người đó với ánh mắt coi trọng.

Nhẹ nhàng khi thông báo tin xấu

Trong công việc, khi phát hiện công ty xảy ra vấn đề, nếu bạn lập tức đến phòng làm việc của cấp trên và thông báo tin xấu, cho dù việc này không có liên quan trực tiếp đến bạn thì cũng sẽ khiến cấp trên cảm thấy bạn đang làm quá lên và nghi ngờ năng lực giải quyết vấn đề của bạn, nếu làm không tốt còn có thể bị trách mắng, phê bình.

Khi gặp tình huống này, bạn có thể dùng giọng bình tĩnh, nhẹ nhàng nói: "Giám đốc, có vẻ chúng ta gặp khó khăn…". Tuyệt đối không nên tỏ ra hoang mang, không sử dụng các từ như "vấn đề", "rắc rối". Hãy khiến cấp trên cảm thấy sự việc không phải đã hết cách giải quyết, hơn nữa cách dùng từ "chúng ta" mang lại cảm giác như khẳng định bạn sẽ ủng hộ và hỗ trợ cấp trên giải quyết vấn đề.

Thuyết phục đồng nghiệp giúp đỡ

Trong công việc, cho dù học vấn của bạn cao đến đâu hay thành tích của bạn tốt thế nào thì cũng không thể không cần đến sự giúp đỡ của đồng nghiệp. Thời đại hiện nay coi trọng tinh thần hợp tác tập thể, có một số việc mà chỉ mình cá nhân bạn không thể hoàn thành được, chúng ta thường gặp nhiều vấn đề và cần sự giúp đỡ của người khác, do đó khi tìm kiếm sự giúp đỡ, nhất định phải biết cách nói khéo léo mới có thể khiến người khác vui vẻ giúp bạn.

Vương nhận được một nhiệm vụ từ cấp trên, nhưng anh không thể hoàn thành một mình mà cần sự giúp đỡ của người khác. Vì thế anh muốn nhờ Lâm giúp, bởi Lâm là một cao thủ trong lĩnh vực này, nhưng phải làm sao để mở lời?

(Cách thứ nhất) Vương nói với Lâm: "Lâm ơi, tôi phải làm một việc, nhưng không thể thực hiện một mình, hãy giúp tôi nhé!" Lâm tỏ ra khó xử và nói: "Thời gian này tôi đang rất bận, anh xem người khác có rỗi không, thử hỏi anh Chương xem sao".

(Cách thứ hai) Vương nói: “Anh Lâm, anh rất giỏi trong lĩnh vực này, công việc này cần sự giúp đỡ của anh, tôi không thể hoàn thành nó một mình”. Lâm thấy thái độ chân thành của Vương nên đã đồng ý giúp đồng nghiệp hoàn thành công việc.

Các cách nói khác nhau mang về những kết quả hoàn toàn không giống nhau, vì thế khi nhờ người khác giúp đỡ, nhất định phải chú ý thái độ và ngôn ngữ, đồng thời, sau khi người khác giúp đỡ xong, tuyệt đối không được quên cảm ơn họ, nếu không cảm ơn sẽ khiến người đó cảm thấy bạn đã qua cầu rút ván và lần sau không muốn giúp đỡ bạn nữa.

Khéo léo nhận sai

Trong công việc, những người trẻ tuổi mới đi làm, dù ít dù nhiều cũng sẽ mắc lỗi sai, mắc lỗi đương nhiên phải nhận lỗi, nhưng phải chú ý cách nhận lỗi, bởi nó có thể ảnh hưởng trực tiếp tới suy nghĩ của cấp trên về bạn.

Phải dũng cảm thừa nhận lỗi sai của mình, điều này rất quan trọng. Bởi việc trốn tránh chỉ khiến bạn trở thành một người vô trách nhiệm, không có khả năng và không đáng được trọng dụng. Tuy nhiên, nhận lỗi không có nghĩa bạn phải xin lỗi tất cả mọi người. Hãy học cách bình thản thừa nhận lỗi sai và hướng sự chú ý của mọi người xung quanh sang vấn đề khác.

Giảm bớt khối lượng công việc

Do sự cạnh tranh trong xã hội ngày càng khốc liệt nên mỗi người đều phải chịu áp lực công việc rất lớn, có lúc chúng ta không thể không đảm nhận khối lượng công việc khổng lồ, nhưng năng lực và thể lực có hạn, bạn cần phải nêu ý kiến với lãnh đạo, đề nghị giảm bớt khối lượng công việc. Làm thế nào để nói với lãnh đạo giảm bớt lượng việc mà không khiến lãnh đạo cảm thấy bạn đang thoái thác trách nhiệm?

Đầu tiên, khi lãnh đạo giao cho bạn một nhiệm vụ mới trong khi bạn vẫn chưa hoàn thành việc đang làm dở, bạn phải nhấn mạnh bạn hiểu tầm quan trọng của nhiệm vụ này, sau đó xin chỉ thị của cấp trên, đề ra trật tự ưu tiên cho công việc, hãy khéo léo để lãnh đạo biết tầm quan trọng của việc bạn đang làm. Một số việc có thể gác lại giải quyết sau hoặc giao cho người khác.

Bạn có thể nói như sau: “Tôi hiểu những việc này rất quan trọng, chúng ta có thể xem xét và ưu tiên cho những việc quan trọng nhất.”

Nghệ thuật nói chuyện trực tiếp ở chốn công sở nhiều phức tạp

Tại nơi làm việc, mọi người khó tránh khỏi xảy ra va chạm với đồng nghiệp và cấp trên, từ đó hình thành mâu thuẫn và hiểu nhầm về một số vấn đề. Nếu mọi chuyện không được giải quyết thỏa đáng thì tâm trạng của bạn sẽ bị ảnh hưởng và dễ khiến các mối quan hệ công sở trở nên tồi tệ.

Vậy phải làm thế nào để giải quyết xung đột và có mối quan hệ tốt với mọi người? Điều này yêu cầu chúng ta phải nắm vững nghệ thuật giao tiếp.

Nhẹ nhàng xóa bỏ hiểu nhầm

Trong công việc, chúng ta khó tránh khỏi việc bị người khác hiểu nhầm. Khi bạn bị chỉ trích hoặc bị hiểu nhầm ở nơi làm việc, bạn thường cảm thấy chán nản, bực bội, thậm chí còn thấy áp lực rất lớn, không biết phải đối diện thế nào. Điều này không có lợi cho công việc và cho chính bản thân bạn, chúng ta có thể giải quyết, xóa bỏ hiểu nhầm bằng nghệ thuật ngôn ngữ.

Vĩ là nhân viên của một công ty liên doanh, một lần, vì việc công nên anh đã bỏ lỡ một hội nghị quan trọng của công ty, kết quả là bị lãnh đạo hiểu nhầm. Nhưng trước mặt đông người, anh không thể tranh luận bởi điều đó sẽ khiến lãnh đạo bối rối. Vào bữa trưa, đồng nghiệp rủ anh ra ngoài giải tỏa tâm lí, lúc này, anh bỗng nhìn thấy lãnh đạo đang đi về phía mình,

Vĩ đã cố ý nói về tác phẩm đã từng được đọc – "Câu chuyện Trần Y Linh", anh nói, nữ nhân vật chính vì giúp đỡ người khác mà làm hỏng việc của mình, kết quả không được nhận vào trường âm nhạc. Lãnh đạo của Vĩ nghe thấy vậy liền hỏi: "Anh đang nói mình à?" Vĩ nhanh miệng đáp: "Đúng vậy – mượn chuyện người khác để nói về mình".

Sau đó anh đã giải thích lí do bỏ lỡ hội nghị là do phải kéo dài thời gian đàm phán với khách hàng công ty. Lúc này, lãnh đạo và các đồng nghiệp đã hiểu rõ lí do của Vĩ và không trách nhầm anh nữa.

Tự vệ bằng sự hài hước

Tại nơi làm việc không tồn tại sự cạnh tranh công khai mà thường có những kẻ tiểu nhân đâm sau lưng, sự tồn tại của những người này sẽ gây nhiều sóng gió.

Một khi bạn mắc lỗi, những kẻ tiểu nhân sẽ nhân cơ hội chuyện bé xé ra to, lúc này chúng ta phải bình tĩnh, lựa chọn cách thức hợp lí để nhắc nhở hoặc cảnh cáo những người xấu bụng đó.

Điền là nhân viên thuộc bộ phận quảng cáo của một công ty, một lần, lãnh đạo yêu cầu anh lên phương án kế hoạch quảng cáo, nhưng rất lâu sau không thấy nhắc đến nữa, anh cho rằng lãnh đạo không cần nên không giữ bản báo cáo cẩn thận. Không ngờ đến một ngày, lãnh đạo đột nhiên yêu cầu Điền nộp bản kế hoạch, anh không thể nhớ đã để ở đâu, bèn nói đại là để ở nhà, sau đó tranh thủ thời gian làm bản báo cáo khác ứng phó. Trong công ty có Trường, do đố kị với tài năng của Điền, nên sau khi biết được bí mật này đã lập tức mách với cấp trên, khiến cấp trên phê bình Điền: "Tại sao anh lại giấu chuyện không tìm thấy bản báo cáo?" May mà Điền giữ được bình tĩnh, khéo léo thừa nhận lỗi sai với lãnh đạo. Sau chuyện này, anh biết chính Trường là người đã chơi xấu mình, anh hài hước nói: "Xem ra tốc độ làm báo cáo mới của tôi vẫn không nhanh bằng đôi tai của lãnh đạo".

"Đôi tai của lãnh đạo" chính là ám chỉ Trường, thực tế cũng ám chỉ anh biết ai là người đã tiết lộ bí mật, đây chính là một lời cảnh báo dành cho đối phương.

Trong công việc, khi chúng ta có xung đột lợi ích hoặc xung đột về các vấn đề khác với đồng nghiệp, hãy cố gắng không tranh cãi để tránh khiến tình hình thêm căng thẳng. Còn khi gặp tình huống có người chơi xấu sau lưng, càng phải chú ý sử dụng kĩ năng ngôn ngữ hài hước để nhắc nhở đối phương, điều này có hiệu quả hơn việc nói trực tiếp, ít nhất là tránh không để mọi việc thêm căng thẳng, và tránh gây ảnh hưởng không tốt tới các mối quan hệ.

Xin lỗi khi vô ý mạo phạm

Trong công việc, sau khi chúng ta vô ý mạo phạm ai đó, để tháo gỡ mâu thuẫn và dẹp bỏ không khí căng thẳng, không gây ảnh hưởng tới các mối quan hệ tại nơi làm việc, tốt nhất nên lựa chọn cách chủ động, chân thành nhận lỗi. Nếu không sẽ chỉ khiến cho tình hình trở nên tồi tệ hơn.

Đại do không chú ý trong lời nói nên đã vô tình mạo phạm đến đồng nghiệp là chị Lê khiến đối phương rất bực tức, vì việc đó mà Đại cũng rất bối rối. Lúc này, anh ý thức được, nếu chỉ thuận miệng xin lỗi bình thường sẽ không thể hiện được thành ý, vì thế, Đại đã chân thành nói: “Xin lỗi chị, là tại tôi đã không chú ý nên nói bừa. Tôi thực sự rất xin lỗi, tôi đảm bảo từ giờ sẽ không xảy ra chuyện tương tự nữa, mong chị giơ cao đánh khẽ, không chấp kẻ tiểu nhân”.

Những lời xin lỗi thật lòng này đã khiến chị Lê bình tĩnh lại và tha thứ cho Đại. Sở dĩ lời xin lỗi của Đại phát huy tác dụng tốt là do anh đã biết cách điều chỉnh ngôn ngữ. Thiết nghĩ, nếu anh chỉ thuận miệng nói một tiếng xin lỗi thông thường, chắc chắc sẽ không mang lại hiệu quả, đối phương sẽ không dễ thông cảm cho anh và quan hệ giữa hai người chắc chắn sẽ bị ảnh hưởng.

Tự trách để cứu vãn các mối quan hệ

Có câu nói: “Hãy tha thứ cho người xứng đáng”, nếu chúng ta bị tổn hại vì lỗi của đồng nghiệp, chỉ cần điều này không vi phạm nguyên tắc lợi ích, thì cách tốt nhất là giải quyết bằng thái độ “Chuyện lớn hóa nhỏ, chuyện nhỏ coi như không”.

Trong một lần viết báo cáo thống kê, Vũ đã nghe nhầm số liệu của đồng nghiệp Mây. Mặc dù khi đó cô có chút chột dạ, nhưng do có mâu thuẫn nhỏ với Mây trước đó nên cô đã không hỏi kĩ lại. Khi cấp trên phát hiện ra điều này và hỏi lại, Vũ đã khẳng định đó chính là số liệu do Mây báo cáo, trong khi đó, Mây đương nhiên không nhận mình sai. Sau sự việc, Vũ bình tĩnh lại và suy nghĩ, ý thức được mình đã mang tình cảm cá nhân vào công việc, chẳng trách lãnh đạo đã phê bình cô.

Ngày hôm sau, cô bèn tìm cấp trên và giải thích về nguyên nhân lỗi sai, đồng thời chủ động chịu trách nhiệm. Kết quả không những được cấp trên lượng thứ mà mối quan hệ giữa cô và Mây cũng được cải thiện.

Im lặng thể hiện sự bất mãn

Mặc dù công ty không phải một vùng đất rộng lớn gì cho cam, nhưng chuyện rắc rối thì không ít. Có lúc, bản thân rõ ràng làm việc tốt nhưng lại không được người khác thừa nhận, nhất

là khi muốn thể hiện bản thân không được đối xử công bằng, vậy phải làm sao để nói ra điều đó? Sự lựa chọn tốt nhất lúc này là nhẹ nhàng, bình tĩnh chứ không nên làm to chuyện.

Bình là công chức của một cơ quan, để thể hiện mình khi mới đến, anh luôn tới văn phòng sớm hơn 20 phút, làm công việc quét dọn vệ sinh, trong khi hai người khác cũng là người mới thì lại không làm như vậy. Thời gian trôi qua, mọi người đã quen với điều này và coi đó là chuyện thường, thậm chí còn cố ý dùng những lời nói không tốt đẹp, cho rằng Bình muốn thể hiện mình, muốn lấy lòng lãnh đạo. Cứ như vậy, dần dần Bình cảm thấy không công bằng. Vậy anh phải làm sao để thể hiện sự bất mãn? Vài ngày sau đó, Bình cố ý không đến sớm nữa, đúng 8 rưỡi anh mới tới cơ quan, lúc đầu mọi người cũng không để ý. Sau ba ngày, tất cả mới nhận ra phòng làm việc rất bẩn, đến ngày thứ 5, cuối cùng cũng có người đề nghị phân lịch trực nhật.

Rõ ràng, sự im lặng của Bình đã có tác dụng, anh không cần phải nói gì nhưng vẫn tự giải thoát cho mình, cũng không làm ảnh hưởng tới các mối quan hệ trong cơ quan.

Tóm lại, để tồn tại trong môi trường phức tạp của chốn công sở nhiều thị phi, muốn không bị thất bại trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, chúng ta phải nắm vững các kĩ năng ứng xử. Những kĩ năng này yêu cầu mỗi người phải không ngừng tích lũy để nâng cao bản thân.

CHƯƠNG 10

Khéo ăn nói trong nghệ thuật bán hàng

Thời đại kinh tế, thương trường chính là chiến trường, điều bạn cần có là trí tuệ, năng lực và phong độ, tất nhiên cần cả tài ăn nói khéo léo. Ví dụ như trong ngành nghề đang được ưa chuộng hiện nay là tiếp thị - bán hàng, có rất nhiều người tham gia, tất nhiên trong số đó có người thành công, có người thất bại. Cùng hoạt động trong một lĩnh vực, bận rộn như nhau nhưng tại sao kết quả mỗi người không giống nhau? Đó chính là tác dụng của tài ăn nói, điều này quyết định thành tích của một nhân viên bán hàng, nó cũng đồng thời là vũ khí thành công của mỗi người.

Xây dựng mối quan hệ nhờ tài ăn nói

Trong xã hội ngày nay, giao tiếp xã hội là điều mà ai cũng phải đối mặt, nhất là những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội, ngày nào cũng phải giao tiếp với rất nhiều người. Sử dụng ngôn ngữ khéo léo, thân thiện chính là cách quan trọng để xóa bỏ tâm lí đề phòng của đối phương và kéo gần khoảng cách giữa hai bên. Còn đối với những người làm công việc tiếp thị - bán hàng, ngoài việc sử dụng sự đặc sắc của sản phẩm để thu hút khách hàng, điều quan trọng nhất là phải dùng ngôn ngữ thuyết phục khách hàng. Chỉ có cách nắm vững tâm lí khách hàng, vận dụng ngôn ngữ khéo léo để khiến khách hàng cảm thấy bạn đang nghĩ cho họ thì họ mới vui vẻ giao tiếp với bạn. Vì thế, những người trẻ tuổi phải nắm được kĩ năng, khiến cho mỗi câu nói ra đều có sức thuyết phục.

Giao tiếp thân thiện để tiếp cận mục tiêu

Khi giao tiếp với khách hàng, ngôn ngữ phải thân thiện, chỉ có cách khiến khách hàng cảm thấy bạn đứng về phía họ, thì bạn mới có thể hiểu nhu cầu của đối phương, hiểu tâm lí đối phương và kịp thời dự đoán phản ứng của họ. Lúc này bạn có thể khéo léo tiếp cận mục tiêu, từng bước đạt mục đích cuối cùng là có thể giao tiếp với khách hàng.

Một khách hàng đi tới khu đồ chơi, cầm chiếc máy bay điều khiển từ xa lên và ngắm nghía.

"Xin chào, con chị mấy tuổi rồi?" Nhân viên bán hàng lễ phép thăm dò thông tin.

"12 tuổi."

Câu trả lời của khách hàng khiến người nhân viên bán hàng rất vui. Sau khi có được thông tin, cô đã xác định được cách thực hiện mục tiêu nên lập tức tiếp lời: "12 tuổi, đây chính là độ tuổi để chơi loại máy bay này".

Cô vừa nói vừa bật công tắc món đồ chơi, cầm điều khiển lên và cho khách hàng thấy cách nó hoạt động, cô cũng đồng thời giới thiệu về chức năng món đồ chơi: “Chơi loại máy bay này, con chị có thể rèn luyện ý thức lãnh đạo từ nhỏ”. Khoảng vài phút sau, khi hoàn thành nhiệm vụ giới thiệu sản phẩm, quả nhiên khách hàng đã nêu ra thông tin mới: “Bao nhiêu tiền?”

“280 nghìn đồng.”

“Đắt quá!”

“Cửa hàng có thể giảm giá cho chị còn 250 nghìn đồng.”

Sau đó, người nhân viên bán hàng nhanh nhẹn lấy hai quả pin mới lắp vào và nói: “Tặng chị thêm hai cục pin nữa.” Vừa nói, cô vừa để hộp máy bay cùng hai quả pin vào túi và đưa cho khách hàng.

Cuộc giao tiếp này được thực hiện trong thời gian rất ngắn nhưng mang lại kết quả tốt đẹp. Nhân viên bán hàng đã biết cách khai thác đề tài về tác dụng của sản phẩm và việc đảm bảo chất lượng để thu hút khách hàng, hành động nhanh nhẹn cùng ngôn ngữ thân thiện đã khiến khách hàng cảm thấy cô đang nghĩ cho họ. Như vậy, cô đã thực hiện được mục tiêu của mình.

Chừa đường lui cho cả hai phía

Là một nhân viên bán hàng, bị khách hàng từ chối là chuyện rất bình thường. Không chỉ vậy, một số thương vụ lớn còn bắt đầu từ chính sự từ chối. Muốn trở thành một nhân viên bán hàng ưu tú, bạn không thể rút lui trong thời điểm quan trọng này, hãy vận dụng khả năng ngôn ngữ của bạn để rút ngắn khoảng cách giữa hai bên. Cách làm chính xác nên là vui vẻ chấp nhận sự từ chối của đối phương, khi khách hàng từ chối, họ thường hay nói “Để tôi suy nghĩ thêm”. Lúc này, là một nhân viên bán hàng giỏi, bạn nên nắm bắt và lợi dụng câu nói “Để tôi suy nghĩ thêm”, hãy phát huy năng lực, nỗ lực đạt được thành công trong việc bán hàng.

Khi gặp khách hàng nêu lí do là phải suy nghĩ thêm, một nhân viên bán hàng ưu tú sẽ dùng ngôn ngữ thân thiện và nói: “Tôi rất vui khi nghe anh nói phải suy nghĩ thêm, anh vẫn rất có hứng thú với sản phẩm của chúng tôi. Anh xem, sản phẩm này rất có ích cho cuộc sống của anh …”, “Có thể do tôi nói chưa rõ nên anh chưa thể quyết định mua sản phẩm mà còn phải suy nghĩ thêm. Vậy hãy để tôi nói chi tiết hơn để giúp anh cân nhắc…”, “Anh muốn tìm người bàn bạc thêm đúng không? Tôi hiểu ý anh, anh muốn mua, nhưng mặt khác anh cũng để ý tới suy nghĩ của người khác, không muốn bị người khác cho rằng mình lựa chọn sai. Thực tế, nếu anh không muốn mua, anh sẽ không cần mất thời gian suy nghĩ vấn đề này”. Như vậy, bạn sẽ loại bỏ được lí do “Để tôi suy nghĩ thêm”, hãy sử dụng cách nói thân thiện trên lập trường của khách hàng để thuyết phục người đó, đừng nghĩ tới việc họ từ chối, như vậy không những có thể củng cố tâm lí muốn mua hàng của đối phương, mà còn có thể tạo đường quay lại cho cả hai bên. Khi khách hàng nói “Để tôi suy nghĩ thêm”, nếu bạn trực tiếp bày tỏ “Được thôi, vậy anh cứ suy nghĩ đi rồi nói tiếp”, như vậy chắc chắn bạn sẽ thất bại.

Mở đầu thuận lợi, nắm bắt tâm lí khách hàng

Bán hàng chính là dùng tài ăn nói của bạn thuyết phục người khác mua sản phẩm, trở thành một người bán hàng giỏi không phải chuyện dễ dàng. Muốn tiếp cận mục tiêu của khách hàng, những câu nói đầu tiên của nhân viên bán hàng chính là điều quan trọng nhất, nó có liên quan trực tiếp tới sự thành bại của việc bán hàng.

"Đầu xuôi đuôi lọt", muốn thành công, bạn phải tạo ra không khí giao tiếp thoải mái, cố gắng hiểu đối phương, tìm cách đi vào thế giới nội tâm của họ, đây chính là điểm khó trong việc bán hàng. Vì thế, sự mở đầu tưởng như đơn giản, nhưng đòi hỏi bạn phải biểu đạt nội dung bằng ngôn ngữ ngắn gọn nhưng súc tích. Một người bán hàng chuyên nghiệp luôn chuẩn bị trước cho mọi sự mở đầu để đạt được kết quả thành công. Khi khách hàng hỏi bạn: "Tại sao tôi phải từ bỏ suy nghĩ của mình và nghe theo 100% lời giới thiệu sản phẩm từ bạn?", lúc này bạn chỉ có 30 giây để trả lời, và phải nói làm sao để khách hàng vừa ý và thu hút sự chú ý của họ.

Khéo léo dùng lợi ích để thu hút khách hàng

Hầu như tất cả các đơn vị và cá nhân khi mua sản phẩm nào đó, điều đầu tiên họ nghĩ tới là họ sẽ có lợi gì. Do đó, dùng lợi ích thu hút đối phương rất dễ đạt hiệu quả. Cách tiếp cận lợi ích phù hợp với tâm lí mua hàng của khách, hãy trực tiếp nói với khách hàng, họ sẽ có lợi ích kinh tế và lợi ích thực tế gì khi mua sản phẩm để khiến họ có hứng thú và cuộc mua bán diễn ra thuận lợi.

Nếu bạn bán máy vi tính, bạn không nên hỏi khách hàng có hứng thú mua một cái máy tính hay không hoặc họ có cần một cái máy tính không. Bạn nên hỏi: "Anh có muốn biết cách nào tốt nhất để mỗi tháng công ty anh tiết kiệm được 50.000 đồng không?" Câu hỏi loại này sẽ dễ thu hút sự chú ý của khách hàng.

Nhưng khi sử dụng cách này, nhân viên bán hàng phải tỏ ra cầu thị, đáng tin tưởng, không nên khoa trương nói những điều vô lí để lừa gạt khách hàng.

Vận dụng ngôn ngữ khéo léo đúng thời điểm

Khéo léo vận dụng ngôn ngữ là bảo bối thành công của nhân viên bán hàng. Khi bạn gặp một khách hàng đang tỏ ra do dự không biết có nên mua sản phẩm hay không, bạn hãy sử dụng một số kĩ năng ngôn ngữ để khách hàng hiểu rõ việc mua sản phẩm là cần thiết.

Một nhân viên bán bảo hiểm, khi gặp khách hàng đang do dự chưa quyết định mua sản phẩm hay không bèn nói: "Chị định trả bao nhiêu tiền cho 5kg gỗ?", "Nếu chị ngồi trên một con tàu đang chìm, chị sẽ trả bao nhiêu tiền để thoát khỏi đó?" Câu nói gây tò mò này đã khiến khách hàng coi trọng việc mua bảo hiểm và củng cố quyết tâm sẽ mua.

Nhân viên bán bảo hiểm đã hiểu rõ và vận dụng khéo léo kĩ năng ngôn ngữ, mạo muội đưa ra một tình huống thực tế để thu hút sự chú ý của khách hàng và mở đầu thành công cho cuộc mua bán.

Tự giới thiệu rõ ràng về bản thân

Tự giới thiệu cũng là một cách để nhân viên bán hàng tiếp cận khách hàng. Tự giới thiệu về mình chủ yếu bằng cách giới thiệu miệng, đưa thẻ nhân viên hoặc danh thiếp. Tác dụng của việc tự giới thiệu là để khách hàng biết và tin tưởng nhân viên bán hàng, từ đó tạo ra bầu không khí thoải mái cho cuộc giao tiếp. Mặc dù cách này không thể khiến khách hàng có hứng thú với sản phẩm, nhưng nó là điều không thể thiếu khi lần đầu tiếp xúc với khách hàng.

Nhắc đến người thứ ba có tầm ảnh hưởng

Hãy nói với khách hàng của bạn rằng, người thân của khách hàng giới thiệu bạn đến tìm họ. Đây là một chiến thuật, bởi vì ai "vuốt mặt cũng phải nể mũi". Vì thế, đại đa số khách hàng đều rất khách sáo với những nhân viên bán hàng do người thân, bạn bè giới thiệu.

Cách mượn danh người khác để giới thiệu về mình, mặc dù rất hữu dụng, nhưng nhất định phải chắc chắn người thật việc thật, không được lừa gạt, nếu không, một khi bị lộ, kết quả sẽ rất tồi tệ. Để có được lòng tin của khách hàng, tốt nhất nên đưa danh thiếp hoặc thư đề cử của người giới thiệu.

Dùng sản phẩm thu hút khách hàng

Đây là cách nhân viên bán hàng trực tiếp tiếp thị sản phẩm để tạo hứng thú và thu hút khách hàng. Ưu điểm lớn nhất của cách làm này là để sản phẩm tự giới thiệu về mình, để khách hàng bị thu hút bằng cách tự cảm nhận sản phẩm.

Nêu tên người hoặc công ty nổi tiếng

Hầu hết mọi người khi sử dụng sản phẩm mới, dù ít dù nhiều đều chịu ảnh hưởng của người khác. Nhân viên bán hàng nếu nắm được tâm lí này, lợi dụng hiệu ứng tên người nổi tiếng, hiệu ứng ngôi sao sẽ tạo ra hiệu quả tốt đẹp.

Nên nhắc tới tên người hoặc công ty nổi tiếng nào đó để có thể làm tăng trọng lượng lời nói, đặc biệt đối với người hoặc công ty mà khách hàng đã quen thuộc, hoặc thích, hoặc thần tượng, kết quả chắc chắn sẽ còn tuyệt vời hơn.

Cách tiếp cận bằng câu hỏi

Khi mở đầu cuộc giao tiếp, tất cả các câu hỏi phải liên quan tới hứng thú của khách hàng, từ đó dẫn họ vào hoạt động tiếp thị của bạn. Khi vận dụng cách tiếp cận vấn đề, những câu hỏi nêu ra nên là vấn đề mà đối phương quan tâm. Câu hỏi phải rõ ràng, cụ thể, không thể chung chung mơ hồ, nếu không sẽ khó đạt mục tiêu tiếp cận.

Một nữ nhân viên bán hàng của một công ty phát hành tại Mỹ luôn tiếp cận khách hàng bằng cách nêu câu hỏi với thái độ ung dung, bình thản: "Nếu tôi đưa cho bạn một cuốn sách, bạn mở ra và phát hiện nội dung sách rất thú vị, vậy bạn có đọc không?", "Nếu sau khi đọc xong bạn rất

thích cuốn sách này, vậy bạn có mua không?", "Nếu bạn không phát hiện thấy có gì thú vị, bạn có thể cất sách vào túi và gửi lại cho tôi, được không?"

Cách mở đầu của nhân viên bán hàng này rất đơn giản, đó là lí do khiến khách hàng không thể nói "không". Sau này, 3 câu hỏi đó được toàn bộ nhân viên bán hàng của công ty sử dụng và trở thành phương thức tiêu chuẩn tiếp cận khách hàng.

Cách tiếp cận từ sự tò mò

Đây là cách lợi dụng tâm lí tò mò của khách hàng để đạt mục tiêu tiếp cận. Khi đối mặt khách hàng, nhân viên bán hàng có thể khéo léo khơi dậy sự tò mò, tạo ra hứng thú và thu hút chú ý, sau đó hãy chuyển chủ đề sang tiếp thị sản phẩm.

"Bạn có biết một năm chỉ cần tiêu bao nhiêu tiền là có thể phòng chống hỏa hoạn và khắc phục hậu quả hỏa hoạn không?" Đây là câu hỏi nhân viên công ty bảo hiểm hỏi khách hàng, đối phương không thể trả lời ngay và thể hiện thái độ muốn biết cụ thể. Nhân viên khách hàng nói thêm một câu: "Bạn có muốn tìm hiểu về chế độ bảo hiểm của công ty chúng tôi không? Chúng tôi cung cấp hơn 20 loại bảo hiểm khác nhau."

Tâm lí học hiện đại đã chứng minh, sự tò mò của con người về cơ bản thường giống nhau. Nhiều hành động của mọi người bắt nguồn từ nguyên nhân là sự tò mò. Cách tiếp cận từ sự tò mò là lợi dụng tâm lí tò mò của người khác để khiến đối phương chú ý tới sản phẩm và cuộc trao đổi mua bán diễn ra thuận lợi.

Là nhân viên bán hàng, bạn nên đứng trên lập trường khách hàng để tự hỏi mình, tại sao họ nên nghe bạn, tại sao họ nên chú ý đến bạn... Hãy nhớ, chỉ có 30 giây để mở đầu. Lời mở đầu hay sẽ khiến khách hàng phản ứng tích cực. Sau khi bạn mở đầu trong 30 giây, kết quả tốt nhất là làm sao để khách hàng hỏi bạn rằng sản phẩm của bạn là gì. Khi khách hàng hỏi bạn sản phẩm có tác dụng gì, điều đó chứng tỏ đối phương có hứng thú với sản phẩm của bạn. Nếu sau 30 giây mở đầu mà khách hàng không có hứng thú với sản phẩm, vẫn nói là không có thời gian hoặc không hứng thú, thì điều đó chứng tỏ 30 giây mở đầu của bạn không có tác dụng gì, bạn phải lập tức thay đổi phương pháp tiếp cận khác.

Việc mở đầu cuộc giao tiếp rất quan trọng với các nhân viên bán hàng, sự mở đầu thuận lợi có thể thu hút khách hàng, mang lại cho bạn cơ hội thành công. Làm cho khách hàng có hứng thú lắng nghe, thì việc tiếp thị của bạn đã thành công một nửa, và đây cũng là mấu chốt quyết định sự thành bại của bạn trong cuộc mua bán.

Nắm được sở thích và hứng thú của khách hàng

Khi bắt đầu tiếp thị, những nhân viên bán hàng có kinh nghiệm luôn mở đầu bằng những điều khiến khách hàng hứng thú để dẫn họ vào vấn đề chính. Bởi khách hàng rất thích thảo luận và nói về những điều họ quen thuộc và có hứng. Ví dụ, đối phương thích quay phim, bạn có thể lấy đó làm chủ đề, nói về kĩ thuật quay, ưu điểm của các loại máy quay, nghệ thuật quay… Nếu bạn hiểu biết về lĩnh vực này, đương nhiên bạn sẽ nói tốt. Còn nếu bạn không hiểu lắm về việc

quay phim thì đây cũng là một cơ hội cho bạn học hỏi, lắng nghe, nêu câu hỏi để mở mang kiến thức.

Khi tiếp thị, các nhân viên bán hàng đều phải đối diện với những người lạ và phải cố gắng biến họ thành đối tượng giao tiếp. Người bán hàng phải chọn đề tài hợp lí, rút ngắn khoảng cách với khách hàng để từng bước được chấp nhận, sau đó mới chuyển dần chủ đề sang sản phẩm và bắt đầu giới thiệu về sản phẩm, đó mới là con đường thành công. Ngược lại, nếu vừa chào hỏi xong đã giới thiệu ngay về sản phẩm của mình, nhấn mạnh liên tục về những điểm tốt nếu mua sản phẩm thì sẽ không đạt được kết quả mong đợi. Chính vì thế mà những nhân viên tiếp thị có kinh nghiệm không bao giờ đi thẳng vào vấn đề chính ngay từ đầu.

Có một vận động viên bóng chày nổi tiếng, trên sân bóng, anh là một đối thủ đáng gờm. Trong mắt của một nhân viên bán bảo hiểm, anh cũng được coi là một đối thủ khó lường. Bởi vì anh không có hứng thú với chuyện mua bảo hiểm, rất ghét những nhân viên luôn thao thao bất tuyệt về sản phẩm bảo hiểm của mình.

Có một ngày, Mike – nhân viên tiếp thị đến tìm anh. Khác với các nhân viên tiếp thị khác, sau khi gặp gỡ, Mike không nói những lời chào hỏi khách sáo, cũng không tuyên truyền về bảo hiểm, mà chỉ đóng vai một người hâm mộ lắng nghe đối phương nói về bóng chày. Sự lắng nghe của anh, những câu hỏi và bình luận của anh đã để lại ấn tượng sâu sắc trong lòng vận động viên bóng chày đó. Cuộc trò chuyện diễn ra trong không khí thân mật. Vào thời điểm thích hợp, Mike đã đưa ra một câu hỏi quan trọng: “Anh đánh giá thế nào về Liliv – một cầu thủ cùng đội?”

“Có Liliv tôi mới có thể yên tâm nghỉ ngơi. Bởi vì cậu ấy là đàn em nhưng rất giỏi, nếu phong độ tôi sa sút thì đã có cậu ấy thay thế ngay”.

“Xin phép cho tôi lấy ví dụ, anh chưa từng nghĩ nếu so sánh gia đình anh với một đội bóng, thì trong nhà anh cũng có một Liliv”.

“Là ai?”

“Chính là anh”. Mike tiếp tục giải thích: “Anh nghĩ xem, vợ và 2 con của anh sở dĩ có thể thoải mái nghỉ ngơi, sống cuộc sống vô lo nghĩ là vì có anh. Anh chính là điểm tựa vững chắc, là sự bảo đảm cho hạnh phúc của họ, do đó anh chính là “Liliv” của họ”.

“Ý của anh là…”

“Xin phép cho tôi đi thẳng vào vấn đề. Tôi cung cấp một số loại bảo hiểm, nếu anh gặp bất lợi, chúng tôi có thể giúp đỡ anh, vợ và con anh. Như vậy, anh có thể yên tâm tập trung cho sự nghiệp của mình mà không phải lo nghĩ gì. Vì thế, xét ở khía cạnh ý nghĩa này, chúng tôi cũng chính là “Liliv””.

Lúc đó, vận động viên bóng chày mới nhớ tới thân phận của người đang nói chuyện với mình, anh rất xúc động và quyết định sẽ kí hợp đồng mua bảo hiểm.

Trong ví dụ này, Mike đã rất khéo léo lựa chọn nội dung và cách nói chuyện, anh đã tìm kiếm chủ đề nói về nghề nghiệp, sở thích và gia đình của đối phương, khiến đối phương dễ dàng tiếp nhận mình và rút ngắn khoảng cách giữa hai bên, anh đã khéo léo mở ra cánh cửa khiến khách hàng chú ý tới sản phẩm bảo hiểm của mình. Thiết nghĩ, nếu anh vẫn dùng cách mở đầu thông thường, nhất định sẽ không đạt được kết quả mong đợi.

Kĩ năng ứng phó khi khách hàng có ý kiến phản đối hoặc tỏ ra nghi vấn

"Thuận mua vừa bán". Trong quá trình bán hàng, chúng ta sẽ gặp những khách hàng phản đối sản phẩm hoặc nghi vấn chất lượng sản phẩm. Khi gặp những khách hàng có ý kiến hoặc tỏ ra nghi vấn, nhân viên bán hàng phải khéo léo vận dụng kĩ năng ngôn ngữ, giải đáp tỉ mỉ thắc mắc của khách hàng, như vậy mới có thể khiến khách hàng vừa ý và bạn mới có thể bán được sản phẩm.

Chăm chú lắng nghe

Lắng nghe là cách giao tiếp với người khác hiệu quả nhất, cũng là thể hiện sự tôn trọng với người khác. Khi bán hàng và gặp phải khách hàng có ý kiến phản đối, nhất định phải chú ý lắng nghe xem khách hàng đó phản đối vấn đề gì, sau đó căn cứ theo tình hình thực tế nêu ra suy nghĩ để thuyết phục họ, tuyệt đối không nên ngắt lời người đối diện, như vậy bạn sẽ không nhận được thông tin mình cần.

Hãy theo dõi câu chuyện sau đây:

Nhân viên tiếp thị: "Tổng Giám đốc, theo quan sát của tôi về quý công ty, tôi phát hiện chi phí bảo dưỡng của các ngài đắt hơn nhiều so với mức giá của chúng tôi, có đúng vậy không?"

Khách hàng: "Tôi cũng cho rằng chúng tôi tính toán chưa kĩ, tôi thừa nhận các anh phục vụ rất tốt, nhưng về mặt điện tử thì các anh vẫn thiếu…"

Nhân viên tiếp thị: "Xin lỗi, cho phép tôi nói thêm một câu… nhưng có một điểm tôi phải nói cho rõ, không ai là thiên tài, sửa ô tô yêu cầu phải có kĩ năng và thiết bị đặc biệt, ví dụ như các dụng cụ chuyên biệt…"

Khách hàng: "Đúng thế, thế nhưng anh đã hiểu sai ý tôi, tôi muốn nói …"

Nhân viên tiếp thị: "Tôi hiểu ý của ông, cho dù thợ của ông có thông minh, nhưng không thể làm việc tốt trong điều kiện không có thiết bị chuyên dụng…"

Khách hàng: "Xin chờ một chút, anh X, chỉ chờ một phút thôi, hãy để tôi nói một câu, nếu anh cho rằng…"

Trong đoạn hội thoại này, nhân viên tiếp thị đã liên tục ngắt lời khách hàng, đây là điều đại kị trong việc tiếp thị. Nếu giao tiếp như vậy, việc tiếp thị chắc chắn sẽ không có cơ hội thành công.

Hãy để khách hàng nêu ý kiến của họ, cho dù bạn biết câu tiếp theo họ muốn nói gì thì cũng không nên ngắt lời. Đối với ý kiến hoặc câu hỏi khách hàng nêu ra, hãy chăm chú lắng nghe và giải đáp khéo léo. Không có khách hàng nào thích một nhân viên tiếp thị tự cho là mình thông minh, trừ phi người nhân viên đó thể hiện có hứng thú với câu hỏi của khách hàng, nếu không sẽ không bao giờ được khách hàng tin tưởng.

Phương pháp phủ định ngược

Khi khách hàng nêu ý kiến hoặc đặt câu hỏi với nhân viên tiếp thị, trước tiên phải khẳng định ý kiến của đối phương sau đó mới nêu quan điểm của mình, dùng "đúng vậy, nhưng" hoặc "đúng vậy, tuy nhiên" để trả lời. Không nghi ngờ gì, nó là phương pháp được sử dụng rộng rãi nhất, bởi so với các phương pháp khác, nó thích hợp với mọi hoàn cảnh và thích hợp với mọi khách hàng.

Hầu hết tất cả mọi người đều ghét phải nghe những câu nói như: "Nhưng tôi không thấy lời anh nói có lí", "Có lẽ anh nói sai rồi", hoặc "Có lẽ anh thấy vậy, nhưng thực tế là thực tế", "Cơ bản không giống như lời anh nói"… Hầu hết mọi người đều ghét bị người khác phản đối quan điểm của mình.

Thực tế đã chứng minh, đa số khách hàng khi nêu ý kiến phản đối đều ít nhiều có thành kiến, suy nghĩ đó có phần phiến diện, hoặc nhằm thể hiện bản thân, để chứng minh suy nghĩ và quan điểm cá nhân, vì thế, khi đối mặt với tình huống này, bạn có thể nói: "Chị nói có phần đúng, thường thì là như vậy, tuy nhiên, trường hợp này có chút đặc biệt…". Bạn cũng có thể nói: "Anh nói rất thật, nhưng anh có nghĩ đến…". Hoặc: "Tôi không lấy làm lạ về cảm giác ban đầu của anh, lúc đầu tôi cũng nghĩ như vậy, nhưng sau này, trải qua thời gian nghiên cứu kĩ hơn tôi mới phát hiện…"

Trước tiên phải khẳng định suy nghĩ của khách hàng, khiến khách hàng hài lòng, như vậy mới có thể làm cho họ chấp nhận quan điểm của bạn.

Dẫn dắt vấn đề

Khi khách hàng nêu ý kiến hoặc nghi vấn về chất lượng, đừng trực tiếp dùng câu trần thuật để giải thích nghi vấn, bạn phải hỏi lại câu hỏi mà đối phương nêu ra, như vậy mới có thể khiến khách hàng nói ra đáp án bạn muốn biết, lúc ấy bạn có thể căn cứ vào đó để giải đáp thắc mắc.

Có người nói, khi nhân viên tiếp thị sử dụng ngôn từ, có một từ đắt giá nhất chính là "Tại sao". Bởi nó có thể mang lại thông tin quan trọng từ khách hàng. Nó còn có thể khiến bạn biết lắng nghe đối phương nói, nó có thể khiến bạn thoát khỏi bối rối, cho bạn thời gian suy nghĩ vấn đề. Nó cũng có thể khiến khách hàng xem xét lại lí do mình đưa ra.

Có nhiều ý kiến có thể đối phó bằng câu hỏi "Tại sao".

Giả sử bạn là nhân viên tiếp thị máy đánh chữ, khi khách hàng nêu ý kiến: "Máy của anh đúng là rất tốt, nhưng tôi nghĩ bỏ ra 2 triệu đồng mua máy đánh chữ là không đáng". Bạn có thể hỏi lại: "Tại sao ông lại nghĩ vậy?" Hoặc hỏi: "Tỉ lệ lợi nhuận của máy này mỗi năm vượt quá 100%, không biết tại sao ông lại không muốn đầu tư 2 triệu đồng?"

Nếu bạn tiếp thị máy hút bụi, khi khách hàng nêu ý kiến: "Chiếc máy của chị quá nặng!" Bạn có thể hỏi lại: "Tại sao anh lại nói nó quá nặng?"

Giả sử bạn tiếp thị váy lụa, khách hàng nêu ý kiến: "Tôi nghĩ vợ tôi không thích loại váy lụa này". Bạn có thể hỏi lại: "Tại sao cô ấy không thích?"

Bằng cách hỏi "Tại sao", nhân viên bán hàng có thể khiến khách hàng từng bước nói ra suy nghĩ thực tế của mình, sau đó có thể nghĩ cách thuyết phục đối phương và đạt được giao dịch.

Bổ sung ưu điểm

Khi khách hàng nêu ý kiến về sản phẩm, chúng ta không nên phản đối, trước tiên phải thừa nhận ý kiến nêu ra là hợp lí, sau đó chỉ ra những điểm tốt hoặc ưu điểm có thể bổ sung.

Khách hàng mua dép có thể sẽ nói chất lượng da không phải tốt nhất, người bán hàng có thể thừa nhận điều này, nhưng đồng thời cũng phải khéo léo chỉ ra, nếu là loại da tốt nhất, giá cả sẽ rất cao.

Khi khách hàng nói: "Sản phẩm không bảo hành, tôi không dám mua", nhân viên bán hàng có thể nói: "Đúng vậy, sản phẩm này không cung cấp dịch vụ bảo dưỡng, nguyên nhân là do giá thành quá thấp, không bao gồm phí bảo dưỡng, nhưng chất lượng thì có thể tin tưởng được".

Khi khách hàng nói: "Tôi rất nghi ngờ về chất lượng của sản phẩm này". Do đây không phải là sản phẩm thượng hạng, nên nhân viên bán hàng có thể trả lời: "Đây là sản phẩm gia công, chất lượng có chút vấn đề nên giá rất rẻ".

Không có thứ gì thập toàn thập mĩ, tất cả các sản phẩm đều có khuyết điểm. Nếu khách hàng nêu ý kiến hợp lí mà người bán hàng phủ định hoặc phản đối thì hiệu quả chưa chắc đã tốt, khi đó, cách tốt nhất chính là bổ sung ưu điểm thuyết phục đối phương mua hàng.

Nói lảng sang chuyện khác

Nói lảng sang chuyện khác, hay còn gọi là đánh trống lảng là một cách để giữ tâm lí bình tĩnh, cố ý phớt lờ vấn đề nào đó. Thông thường, nhân viên bán hàng nên giải đáp mọi thắc mắc, giúp khách hàng hiểu rõ về nhu cầu của mình, hiểu về sản phẩm, nhưng điều này không có nghĩa bạn phải giải đáp tất cả mọi câu hỏi.

Huy là ông chủ một cửa hàng bán đồ gia dụng. Có một lần, một cặp vợ chồng đến cửa hàng của anh chọn đồ, khi phát hiện giá cả hàng hóa tương đối cao, cặp vợ chồng nói: "Chúng tôi phải về nghiên cứu thêm". Huy lập tức nói với người chồng: "Anh có định chuyển những đồ này về

không, hay để chúng tôi giúp anh chuyển đồ?” Người chồng hỏi người vợ: “Được không em?”. Chỉ nghe thấy người vợ nói: “Để họ chuyển đến lại tốn tiền, chúng ta hãy tự chuyển đi”.

Thế nhưng, tốt nhất không sử dụng hai cách sau đây: Thứ nhất, không đả động đến khiến khách hàng có cảm giác bị coi thường, không hài lòng, không nên cố tình bỏ qua. Thứ hai, không giải thích khiến khách hàng nghi ngờ, thay vào đo,ù hãy kiên nhẫn giải đáp khách hàng.

Trả lời thành thật

Có lúc, khi làm công việc tiếp thị, không nên nói quá lời về điểm tốt của sản phẩm, như vậy sẽ không được khách hàng tin tưởng. Khi gặp gỡ khách hàng, chúng ta có thể bắt đầu giới thiệu từ khuyết điểm của sản phẩm. Vậy tại sao lại dùng cách này? Bởi như vậy sẽ làm thỏa mãn tâm lí lựa chọn của khách.

Sau đây sẽ là kinh nghiệm từ một câu chuyện kinh điển được lưu truyền rộng rãi.

Một nhân viên đã làm công việc tiếp thị được mấy chục năm. Một ngày, ông đột nhiên cảm thấy chán ghét việc cứ phải nói lời giả tạo, thổi phồng chất lượng sản phẩm để thu hút khách hàng, ông thấy việc này khiến mình bị áp lực. Ông quyết định sẽ không lừa gạt mọi người nữa. Do đó, ông hạ quyết tâm từ giờ sẽ nói thật với khách hàng, cho dù bị sa thải cũng không có gì đáng tiếc. Sau khi có ý nghĩ này, trong lòng ông cảm thấy nhẹ nhõm đi nhiều.

Ngày hôm đó, có một khách hàng đi vào cửa hàng, khách hàng hỏi có loại bàn tự điều chỉnh chiều cao và tự gấp không.

Ông mang đến một chiếc bàn và thành thật giới thiệu. Ông nói: “Nói thật, loại bàn này chẳng tốt gì cả, chúng tôi chỉ muốn bán đi cho nhanh”.

“Vậy ư? Nhưng ở đâu cũng dùng loại bàn này, tôi thấy nó rất có tác dụng”

“Có lẽ thế. Nhưng theo tôi thấy, chiếc bàn này không được như quảng cáo. Không sai, nó là loại mới nhưng kết cấu có vấn đề, nếu tôi không nói về khuyết điểm của nó thì chẳng khác nào tôi lừa ông”.

“Kết cấu có vấn đề ư?” Người khách hỏi lại.

“Đúng thế. Kết cấu của nó quá phức tạp, không đơn giản chút nào”.

Lúc này, ông đi tới gần chiếc bàn và gõ lên mặt bàn. Nhẽ ra chỉ nên gõ nhẹ, nhưng ông lại gõ mạnh khiến chiếc bàn bị sập xuống đè vào chân vị khách.

“Xin lỗi, tôi không cố ý.”

Lúc này, người khách bật cười với vẻ mặt vui vẻ.

“Rất tốt. Nhưng tôi phải xem xét thêm đã.”

"Không sao, mua hàng mà không chọn kĩ sẽ bị thiệt. Ông hãy xem loại gỗ làm ra chiếc bàn, chất lượng của nó cũng không tốt lắm, sức chịu đựng lại rất kém. Nói thẳng ra, tôi khuyên ông nên mua loại bàn khác. Ông hãy tới cửa hàng khác xem, hàng ở chỗ khác tốt hơn nhiều".

"Rất tốt"

Khách hàng nghe xong rất vui, quyết định phải mua chiếc bàn này và phải mua ngay lập tức.

Khách hàng vừa đi khỏi, nhân viên bán hàng liền bị quản lí trách và thông báo ông bị sa thải, phải làm thủ tục rời khỏi công ty ngay.

Lúc này, đột nhiên có rất nhiều người đi đến và yêu cầu được xem loại bàn đa công dụng, trong chốc lát, họ mua tới mấy chục chiếc bàn và cho biết, chính vị khách vừa mua bàn ở đây giới thiệu.

Vậy là cửa hàng đã bán được rất nhiều bàn. Chuyện này đến tai Giám đốc, nhân viên tiếp thị không những không bị sa thải và còn được đề nghị tiếp tục hợp tác. Hơn nữa, giám đốc còn tăng lương cho ông gấp ba lần, thời gian nghỉ phép tăng gấp đôi, còn lấy cách giới thiệu sản phẩm của ông làm phong cách tiếp thị mới cho công ty và yêu cầu ông tiếp tục phát huy như vậy.

Từ câu chuyện trên chúng ta có thể thấy, đại bộ phận khách hàng khi mua hàng đều hi vọng có thể hiểu về đặc tính thực tế của sản phẩm, vì thế, khi khách hàng đặt câu hỏi nghi vấn, việc trả lời thành thật sẽ làm hài lòng nhu cầu của khách và công việc tiếp thị - bán hàng sẽ đạt được thành công.

Khéo léo đưa ra đề nghị, vui vẻ tiếp nhận ý kiến của khách hàng

Khi bán hàng, chúng ta phải học cách quan sát và giao tiếp. Khi gặp khách hàng, chúng ta phải nhanh chóng hiểu được nhu cầu của khách và đưa ra gợi ý thích hợp với nhu cầu đó, nhu vậy khách hàng sẽ vui vẻ chấp nhận. Đương nhiên, khi đưa ra đề nghị với khách hàng, ngôn ngữ nhất định phải khéo léo, ngoài ra còn phải chú ý tiếp nhận ý kiến của khách hàng, đưa ra giải đáp khiến khách hàng vừa lòng và đạt hiệu quả tốt.

Khéo léo đưa ra kiến nghị

Chúng ta hãy xem câu chuyện sau đây, người nhân viên bán hàng này đã quan sát tỉ mỉ khách hàng, khéo léo đưa ra đề nghị hợp lí và đạt được thành công trong công việc.

Một người đàn ông đưa con nhỏ vào cửa hàng. Người đó không nói gì cả, cô nhân viên bán hàng thấy vậy liền cười và nói: "Xin chào, ông muốn mua một bộ quần áo đánh bóng chày phải không?"

Người đàn ông ngạc nhiên gật đầu: "Tại sao cô biết?"

Cô nhân viên trả lời: “Vừa bước vào, ông đã đi đến khu bán quần áo thể thao và nhìn vào bộ quần áo đánh bóng chày, trong tay con trai ông cũng ôm một quả bóng chày nữa.”

Nghe nói vậy, người đàn ông và con trai ông ta rất vui, họ chọn một bộ quần áo và chuẩn bị tính tiền.

Cô nhân viên lại nhanh nhẹn nói thêm: “Cửa hàng chúng tôi còn áo thấm mồ hôi và quần dài nữa.”

Người đàn ông sau khi được đề nghị thấy rằng mua thêm vài món nữa cũng không tồi, vậy nên ông tiếp tục mua áo thấm mồ hôi và quần dài. Đây chính là nhờ công giới thiệu của cô nhân viên.

Nếu lúc đó cô nhân viên bán hàng không nói gì, gói hàng đưa cho khách và hoàn thành giao dịch, có thể nói là tương đối thành công. Nhưng cô lại tiếp tục hỏi cậu bé với thái độ thân mật: “Cháu đã có giày đi đánh bóng chày chưa?”

Thực tế, khách hàng không dự định mua giày nên tỏ ra do dự, cô nhân viên rất thành thật nói: “Mặc đồ mới phải đi giày mới, như vậy mới có tinh thần”. Người đàn ông nghe lời cô gái, quyết định mua thêm một đôi giày nữa.

Trong câu chuyện nhẹ nhàng vui vẻ, khách hàng đã mua thêm áo thấm mồ hôi, quần dài và giày, vốn không có trong dự định. Mặc dù những thứ này vượt quá kế hoạch mua sắm, nhưng khách hàng vẫn rất vui. Điều này đương nhiên có liên quan tới sự khéo léo của cô nhân viên bán hàng. Thiết nghĩ, nếu cô nhân viên không hỏi, không thêm một câu nói thì vị khách hàng và con trai ông ta chỉ mua một chiếc áo đánh bóng rồi đi, thậm chí còn có thể không mua gì. Nhưng cô nhân viên đã nhanh nhạy quan sát và hỏi rõ nhu cầu của khách hàng, sau đó giới thiệu sản phẩm, rồi lại hỏi cậu bé có thiếu gì nữa không... Như vậy, so với kế hoạch ban đầu, khách hàng đã mua thêm ba món đồ nữa là áo thấm mồ hôi, quần dài và giày. Trong lời nói của cô gái, không thấy có những câu như “Ông hãy xem cái này, tôi thấy…” , “Tôi nghĩ ông nên mua thêm…”, tất cả những lời cô gái nói đều là lời thuyết phục khiến khách hàng vui vẻ mua thêm.

Người bán hàng trước tiên phải nắm được tâm lí khách hàng, sau đó thu hút sự chú ý trong quá trình trò chuyện, khai thác nhu cầu để bán thêm được sản phẩm.

Lắng nghe ý kiến của khách hàng

Nhà bác học Charles Elliott đã từng nói: “Lắng nghe người khác bằng cả tấm lòng là rất quan trọng, đó cũng là sự tôn trọng với mọi người”.

Anh Thái mua một bộ quần áo ở cửa hàng nọ nhưng anh nhanh chóng thất vọng: Màu áo bị phai, phai sang cả những quần áo khác của anh. Anh cầm bộ quần áo này đến cửa hàng, tìm người đã bán hàng cho anh vì muốn nói cho người đó biết chuyện gì đã xảy ra, thế nhưng anh không thể nói được, nhân viên bán hàng liên tục ngắt lời anh.

"Chúng tôi đã bán mấy nghìn bộ quần áo như thế này" người nhân viên thanh minh, "Anh là người đầu tiên đến đây phàn nàn chất lượng quần áo không tốt". Người nhân viên như muốn nói rằng: "Anh đang lừa gạt, anh muốn lừa chúng tôi, tôi sẽ không đền cho anh".

Khi hai bên đang to tiếng, một nhân viên bán hàng khác đi đến và nói: "Tất cả các loại quần áo sẫm màu khi mới mặc đều bị phai, không có cách nào khắc phục cả, đặc biệt là loại quần áo với giá tiền này. Loại quần áo này đã được nhuộm".

Anh Thái rất bực, anh nghĩ: Nhân viên thứ nhất nghi ngờ anh lừa gạt. Nhân viên thứ hai nói anh mua hàng loại hai. Thật bực mình!

Khi anh đang định nói: "Các người hãy cầm lấy bộ quần áo này và vứt đi đâu thì vứt!", thì người phụ trách bộ phận đi tới.

Người phụ trách này trông rất hiền lành. Đầu tiên, anh ta không nói gì cả, cứ để cho anh Thái nói hết. Sau đó, khi anh Thái đã nói hết, hai nhân viên bán hàng bắt đầu nói về quan điểm của họ, người phụ trách mới bắt đầu phản đối họ và nói giúp anh Thái. Anh ta không những chỉ ra việc quần áo bị phai màu làm hỏng quần áo khác, mà còn nhấân mạnh cửa hàng không nên bán sản phẩm khiến khách hàng không hài lòng. Cuối cùng, anh ta thừa nhận không biết tại sao bộ quần áo lại có vấn đề và trực tiếp nói với anh Thái: "Anh muốn giải quyết thế nào? Tôi nhất định sẽ làm theo yêu cầu của anh".

Mới vài phút trước, anh Thái còn muốn vứt bộ quần áo lại cho cửa hàng, nhưng bây giờ anh lại bình tĩnh nói: "Tôi muốn nghe ý kiến của anh. Tôi muốn biết, sau này bộ quần áo này có còn bị phai nữa không, nếu không thì phải có cách khác".

Người phụ trách đề nghị anh Thái mặc bộ quần áo thêm một tuần nữa. "Nếu vẫn chưa vừa ý thì hãy mang lại cửa hàng, chúng tôi sẽ nghĩ cách giải quyết. Xin thứ lỗi vì đã gây rắc rối cho anh". Anh Thái hài lòng rời khỏi cửa hàng. Bảy ngày sau, bộ quần áo không bị phai màu nữa, anh hoàn toàn tin tưởng cửa hàng này.

Bất cứ ai trải qua khó khăn đều cần người khác lắng nghe. Những vị khách đang bực tức, không hài lòng cũng cần được người khác kiên nhẫn lắng nghe.

Nếu muốn trở thành một người bán hàng giỏi, bạn nên học cách lắng nghe người khác.

 Kĩ năng khiến khách hàng thích nghe bạn nói

Khi tiếp thị sản phẩm với khách hàng trong quá trình bán hàng, đầu tiên phải khiến khách hàng thích chúng ta, như vậy chúng ta mới có thể giao lưu sâu hơn, đạt được mục tiêu mong muốn. Vậy phải làm thế nào để khách hàng thích chúng ta? Điều này yêu cầu chúng ta phải nắm vững một số kĩ năng giao tiếp.

Tiếp thị nhẹ nhàng, hài hước

Trong cuộc sống, nói nhiều chưa chắc đã là ưu điểm. Khi tiếp thị sản phẩm, nói hay mới là tài năng thực sự. Ngôn ngữ là công cụ giao tiếp quan trọng nhất. Con người sử dụng ngôn ngữ để giao lưu tư tưởng và tình cảm. Đối với những người làm nghề tiếp thị - bán hàng, ngôn ngữ là phương tiện để giao tiếp với khách hàng, tất cả mọi hoạt động kinh doanh đầu tiên phải thông qua ngôn ngữ để thiết lập quan hệ, sau đó là quá trình tiến triển và cuối cùng đạt mục đích. Do đó, giao lưu ngôn ngữ là sự mở đầu của hoạt động mua bán, có quan hệ trực tiếp tới sự thành bại của hoạt động này.

Trong cuộc triển lãm mỹ phẩm của một công ty, một vài nhân viên trẻ tuổi đã dùng thuật ngữ chuyên môn để giới thiệu sản phẩm với người tiêu dùng, giới thiệu chi tiết từ nguyên liệu, cách phối hợp, công dụng đến cách dùng, khiến mọi người có ấn tượng vô cùng sâu sắc. Họ phản ứng rất nhanh trước các câu hỏi của khách hàng, trả lời trôi chảy với cách nói vừa nhã nhặn nhưng cũng không kém phần hài hước.

Khách hàng hỏi: “Sản phẩm của các chị tốt như quảng cáo thật chứ?” Một nhân viên lập tức trả lời: “Chị dùng thử xong sẽ cảm thấy sản phẩm còn tốt hơn quảng cáo.”

Khách hàng lại hỏi: “Nếu tôi dùng mà cảm thấy không tốt thì sao?” Một nhân viên khác cười và nói: “Không, chúng tôi tin chị sẽ thích cảm giác này”.

Cuộc triển lãm lần này đã đạt thành công lớn, không chỉ bán được nhiều sản phẩm, mà điều quan trọng hơn là thương hiệu được nâng cao. Tại buổi tổng kết ở công ty, Giám đốc đã đặc biệt nhấn mạnh, chính kĩ năng ngôn ngữ của nhân viên bán hàng đã làm nên thành công cho hoạt động triển lãm lần này. Ông yêu cầu toàn thể nhân viên công ty học tập theo nhân viên bán hàng, đặc biệt ở khả năng ăn nói. Chính vì thế, khéo léo ăn nói chính là điều kiện cần thiết để tạo nên thành công. Tiếp theo hãy cùng xem câu chuyện của một nhân viên bán hàng.

Một nhân viên tiếp thị tới một siêu thị để giới thiệu sản phẩm, đón tiếp anh là vị phó Giám đốc. Đối phương vừa mở lời, nhân viên tiếp thị này đã lập tức nói: “Nghe giọng nói, anh là người Hà Nội?”. Phó Giám đốc siêu thị gật đầu và hỏi: “Anh cũng là người Hà Nội à?”. Nhân viên tiếp thị vừa cười vừa trả lời: “Không, nhưng tôi có cảm tình với Hà Nội, nghe giọng nói Hà Nội tôi cảm thấy rất thân thiện”. Vị phó Giám đốc đã nhiệt tình tiếp đón nhân viên tiếp thị, cuộc giao tiếp của họ cũng diễn ra vô cùng thuận lợi.

Ăn nói không khéo léo có thể khiến người khác không tiếp nhận, nếu ấn tượng tiếp xúc ban đầu không tốt thì cũng khó hợp tác làm ăn.

Một khách hàng tức giận cầm đôi dép kém chất lượng tới cửa hàng. Đúng lúc nhân viên tiếp thị của nhà máy giày dép đến tìm hiểu tình hình tiêu thụ sản phẩm. Sau khi nghe xong lời giãi bày của khách hàng, nhân viên tiếp thị nói: “Nếu mua phải đôi dép thế này thì tôi cũng tức giận giống như chị”. Câu nói này đã khiến vị khách hàng bớt giận, cô đồng ý đổi một đôi dép khác thay vì trả lại hàng như ý định ban đầu.

Trong hoạt động kinh doanh, có lúc nên nói nhẹ nhàng uyển chuyển một chút để mang lại hiệu quả tốt hơn.

Một nhân viên bán hàng tiếp thị thuốc phun diệt muỗi tại siêu thị, lời giới thiệu của anh đã thu hút rất nhiều khách hàng. Đột nhiên, có một khách hàng đặt câu hỏi: “Anh có dám bảo đảm loại thuốc diệt muỗi này giết chết được hết tất cả muỗi không?” Nhân viên bán hàng thông minh trả lời: “Không dám, ở chỗ anh không phun thuốc, đương nhiên muỗi vẫn sống tốt”. Câu nói đùa này đã khiến mọi người vui vẻ và tiếp nhận lời giới thiệu sản phẩm, ngay sau đó, rất nhiều thuốc diệt muỗi đã được bán.

Vận dụng ngôn ngữ hài hước trong hoạt động kinh doanh không chỉ có thể tạo ra không khí nhẹ nhàng, mà còn có thể tạo ra môi trường tốt cho công việc kinh doanh. Bản thân lời nói hài hước chính là một loại ngôn ngữ quảng cáo mang tính nghệ thuật, nếu biết cách dùng sẽ để lại ấn tương sâu sắc cho mọi người, dùng một câu nói đùa để liên tưởng tới một nhãn hiệu là cách tiếp thị rất hiệu quả.

Nhân viên tiếp thị khi vận dụng ngôn ngữ nên chú ý nói ngắn gọn, đơn giản và cố gắng truyền tải nhiều thông tin tới khách hàng. Bất kể là kinh doanh hay tiếp thị sản phẩm đều cần những điểm đột phá để đối phương có thể nghe hiểu và ghi nhớ. Ngôn ngữ rõ ràng không những là nhu cầu giao tiếp, mà còn thể hiện khách quan năng lực, tác phong và sự tin cậy của nhân viên tiếp thị - bán hàng.

Đương nhiên, người làm nghề tiếp thị còn phải chú ý nhiều điều trong quá trình giao tiếp ngôn ngữ, ví dụ, lời nói phải văn minh, khách quan, chân thật…

Ngôn ngữ sinh động, hình tượng

Giới thiệu sản phẩm với khách hàng là một trong những phần quan trọng của hoạt động tiếp thị. Sử dụng ngôn ngữ không thể tùy tiện, không thể nói những điều vô nghĩa, mà cần khéo léo để tạo bầu không khí thoải mái, thu hút sự chú ý của khách hàng và khiến khách hàng muốn mua sản phẩm. Do đó, nên sử dụng ngôn ngữ hình tượng, sinh động.

Tuy nhiên, hình tượng, sinh động không có nghĩa là phải dùng từ ngữ hoa mĩ, điều này chỉ khiến người khác có cảm giác bạn không thật lòng, khách hàng sẽ từ nghi ngờ chuyển sang không tin tưởng. Cuối cùng sẽ ảnh hưởng xấu đến kến quả giới thiệu sản phẩm. Điểm mấu chốt để giới thiệu có hiệu quả không nằm ở chỗ có dùng từ ngữ hoa mĩ hay không mà là ở chỗ ngôn ngữ có thể phản ánh chân thực tác dụng, đặc trưng của sản phẩm hay không. Vì thế, trong quá trình giới thiệu sản phẩm, chúng ta nhất định phải nắm vững kĩ năng và chú ý một số điều sau:

Trong khi giới thiệu về sản phẩm, hạn chế tối đa việc sử dụng từ “nhất”. Có những nhân viên tiếp thị rất thích nói những từ như tốt nhất, chắc chắn nhất… để thể hiện ưu điểm của sản phẩm mình đang giới thiệu. Thực tế, nói như vậy sẽ dễ khiến khách hàng nghi ngờ về sản phẩm. Hơn nữa, cho dù sản phẩm đó thực sự là tốt nhất trên thị trường, nhưng nếu khách hàng không tận mắt nhìn thấy và không có sự so sánh thực tế, chỉ dựa vào lời giới thiệu của nhân viên tiếp thị thì họ sẽ không cảm thấy tin tưởng. Chính vì thế, việc tránh sử dụng từ ngữ chỉ cấp độ cao nhất sẽ có thể làm giảm ảnh hưởng tâm lí tiêu cực khi khách hàng cân nhắc mua sản phẩm.

Ngoài ra, khi giới thiệu sản phẩm nên tránh dùng tính từ như đẹp, đáng yêu, rất tốt… Những từ này không có ý nghĩa thực tế trong quá trình giới thiệu, cũng không thể truyền thông tin đặc điểm sản phẩm tới khách hàng, tốt nhất nên ít dùng hoặc không dùng. Nếu nhân viên tiếp thị nói sản phẩm đáng yêu thì không nói lên vấn đề gì cả. Nếu nói sản phẩm chất lượng tốt thì người tiếp thị đó nhất định phải nêu ví dụ thực tế. Nếu sử dụng nhiều tính từ vô nghĩa trong khi giới thiệu sản phẩm, bạn sẽ khiến khách hàng bị mất cảm tình, ảnh hưởng không tốt tới hiệu quả thuyết phục và tiếp thị.

Hãy cố gắng tránh sử dụng từ "rẻ". Có câu nói: "Tiền nào của nấy". Giá sản phẩm và chất lượng sản phẩm có quan hệ mật thiết với nhau. Trong thời đại kinh tế hàng hóa, hàng tốt giá đắt, hàng kém giá rẻ là nguyên tắc định giá cho hầu hết các sản phẩm. Đương nhiên, cũng có hàng tốt giá rẻ, nhưng đó chỉ là ngoại lệ và rất hiếm. Chất lượng tốt đi đôi với giá thành cao, đó là quy luật kinh tế. Do đó, nhân viên tiếp thị khi giới thiệu sản phẩm, nếu nói sản phẩm đó rẻ sẽ dễ khiến khách hàng liên tưởng tới hàng chất lượng kém. Để đảm bảo hiệu quả tiếp thị, nhân viên bán hàng nên tránh dùng từ "rẻ". Nếu sản phẩm thực sự là hàng tốt giá rẻ, trong khi nhân viên bán hàng bắt buộc phải nhấn mạnh ưu điểm giá cả, vậy có thể lựa chọn cách nói khác khéo léo để truyền thông tin tới khách hàng. Ví dụ, nói sản phẩm "không đắt" hoặc "chất lượng vượt trội", sẽ mang lại hiệu quả tốt.

Nhiệt tình chào hỏi để buôn may bán đắt

Công việc tiếp thị không chỉ yêu cầu điều tra kĩ thị trường, tìm hiểu nhu cầu khách hàng, mà còn phải tìm hiểu tâm lí khách hàng, phải nhiệt tình chào hỏi, đối xử chân thành, tích cực giao lưu tình cảm.

Đại và Vương là hai người bán đậu phụ. Hai người cùng độ tuổi, cùng kinh doanh trong điều kiện giống nhau, nhưng một người luôn đắt hàng còn người kia thì không. Việc bán hàng của Đại tốt hơn nhiều so với Vương. Lúc đầu mọi người đều cảm thấy kì lạ, cả hai cửa hàng đậu phụ đều rất ngon, vậy nguyên nhân của sự khác biệt nằm ở đâu?

Sau này, mọi người mới dần phát hiện ra bí mật trong đó. Thì ra, cùng làm nghề bán đậu phụ, nhưng Đại nói nhiều hơn Vương. Ví dụ, phụ nữ lớn tuổi đi mua đậu phụ, Đại sẽ vừa lấy đậu vừa hỏi thăm: "Cô vẫn khỏe chứ?". Nếu là người làm nghề buôn bán đi mua đậu, Đại Trương sẽ hỏi: "Làm ăn tốt chứ?"... Anh luôn nói những câu thể hiện sự quan tâm và thấu hiểu. Thời gian trôi qua, mọi người đều coi Đại là bạn, cho dù ban đầu không có nhu cầu mua đậu, nhưng thấy Đại hỏi thăm, họ lại mua một ít về để tủ lạnh, đó là do họ cảm động trước sự quan tâm của Đại. Sau này, do không bán được hàng nên Vương phải đổi nghề khác.

Chủ động trò chuyện với khách hàng, giao lưu tình cảm, hãy để khách hàng cảm thấy bạn không chỉ đơn thuần bán hàng cho họ mà đang quan tâm, suy nghĩ cho họ. Như vậy, khách hàng mới chấp nhận sản phẩm và sự phục vụ của bạn.

Một siêu thị thuê rất nhiều nữ nhân viên bán hàng. Người nào cũng lễ độ nên ban lãnh đạo rất thích họ. Trong đó có một nhân viên nữ đặc biệt xuất sắc, cho dù là với khách hàng đang xếp hàng hay tới xếp hàng từ chỗ nhân viên thu ngân khác, cô luôn mỉm cười với họ, thân mật gọi

tên và hỏi thăm họ. Không chỉ nhiệt tình phục vụ chu đáo, cô còn thường hỏi khách hàng một cách thân mật: “Tôi có thể giúp gì cho anh/chị nữa không?”

Có một ngày, một khách hàng nữ lạ mặt đến cửa hàng. Vừa nhìn thấy nhân viên thu ngân này, vị khách dường như nhớ ra chuyện gì bèn hỏi: “Có phải nhiều năm trước cô làm ở cửa hàng thực phẩm không? Tôi thường đến đó và có ấn tượng sâu sắc về cô, khi đó cô là nhân viên tốt nhất của cửa hàng thực phẩm”.

Ví dụ này đã chứng minh, có thể thời gian tiếp xúc cá nhân rất ngắn, nhân viên bán hàng phải giao tiếp với nhiều người, nhưng sự nhiệt tình luôn mang lại tác dụng tích cực. Điều này sẽ khiến bạn nổi bật và là điều kiện quan trọng để xây dựng mối quan hệ tốt với mọi người.

Ngược lại, nếu bạn không nhiệt tình khi tiếp xúc với người khác thì sẽ khiến mọi người mất hứng. Trong quá trình hợp tác, khi khách hàng của bạn yêu cầu bạn phải bỏ chút sức lực mới có thể hoàn thành việc gì đó, bạn không nên tỏ ra bất ngờ, cũng không nên thờ ơ, nhất định phải thể hiện sự nhiệt tình của mình. Sự nhiệt tình là tiêu chí tình cảm rất đáng giá. Nó thể hiện sự vui vẻ khi bạn hợp tác hoặc tiếp xúc với khách hàng nào đó. Sự nhiệt tình của bạn sẽ khiến khách hàng vui vẻ vì mình được chào đón, cũng có thể khiến họ cảm nhận được tấm lòng của bạn. Sự nhiệt tình khiến khách hàng của bạn cảm thấy họ có vị trí quan trọng trong lòng bạn.

Sử dụng lời khen hợp lí

Nếu muốn thuyết phục được đối phương, đảm bảo việc mua bán thuận lợi, bạn phải học cách khen người khác để tạo ra sự hài lòng. Chúng ta hãy cùng xem câu chuyện sau đây.

Một nhân viên được giao nhiệm vụ đến tiếp thị tại Ấn Độ, đã trải qua nhiều lần đàm phán, song hợp đồng mua bán thiết bị quân sự vẫn không thành công. Anh quyết định gọi điện thoại cho một vị tướng quân trong quân đội, anh không nhắc đến chuyện hợp đồng mà chỉ nói: “Tôi chuẩn bị đi Kolkata. Lần này tôi đến thăm NewDelhi, chỉ mong được gặp mặt ngài một phút cũng được”. Vị tướng quân miễn cưỡng đồng ý.

Khi đến văn phòng, vị tướng quân chủ động nói trước: “Tôi rất bận, hãy tranh thủ thời gian”. Thái độ lạnh nhạt khiến người ta có cảm giác cuộc đàm phán gần như vô vọng.

Tuy nhiên, câu nói của nhân viên bán hàng đã gây bất ngờ. “Chào tướng quân. Tôi thật lòng muốn cảm ơn ngài, cảm ơn ngài đã có thái độ rất cứng rắn với công ty chúng tôi”.

“…” Vị tướng quân ngạc nhiên không nói được lời nào.

“Bởi vì ngài đã cho tôi một cơ hội may mắn, tôi được quay về nơi sinh ra mình trong ngày sinh nhật”.

“Anh sinh ra ở Ấn Độ ư?” Vị tướng quân mỉm cười và hỏi.

“Đúng thế”. Nhân viên bán hàng tiếp lời: “Ngày hôm nay của năm 1929, tôi được sinh ra ở thành phố Kolkata. Khi đó, bố tôi là đại diện một công ty của Pháp tại Ấn Độ. Người Ấn Độ rất mến khách, cuộc sống gia đình tôi đã được chăm lo rất tốt”.

Tiếp đó, người nhân viên bán hàng lại nói về những kí ức đẹp đẽ thời thơ ấu: Vào ngày sinh nhật 3 tuổi, một bác hàng xóm tốt bụng người Ấn Độ đã tặng tôi món đồ chơi rất dễ thương, tôi và các bạn nhỏ Ấn Độ cùng ngồi trên lưng voi, đó là ngày hạnh phúc nhất trong cuộc đời tôi…

Vị tướng quân rất cảm động và đưa ra lời mời: “Thật vui vì anh có thể đón sinh nhật ở Ấn Độ, hôm nay tôi muốn mời anh cùng ăn trưa để chúc mừng sinh nhật anh”.

Trong khi đi xe đến nhà hàng, nhân viên bán hàng mở cặp hồ sơ và lấy ra một tấm ảnh đã bạc màu, cầm bằng hai tay và cung kính đưa cho vị tướng quân. “Tướng quân hãy xem đây là ai?”

“Đây chẳng phải Mahatma Gandhi sao?”

“Đúng vậy! Ngài hãy nhìn kĩ đứa trẻ ở bên phải, đó chính là tôi. Khi 4 tuổi, trên đường về nước, tôi và bố mình đã rất vinh dự được đi cùng chuyến tàu với Mahatma Gandhi. Tấm ảnh này được chụp trên chuyến tàu đó. Bố tôi luôn cất giữ tấm ảnh như một báu vật quý giá. Lần này, tôi muốn đến thăm mộ Mahatma Gandhi”.

“Tôi rất cảm ơn vì anh đã có tình cảm với người Ấn Độ và Mahatma Gandhi”. Vị tướng quân nắm chặt tay người nhân viên bán hàng. Và như vậy, thương vụ mua bán giữa họ đã thành công.

Khéo léo dùng lời khen làm hài lòng niềm tự hào của đối phương, khiến người đó ngồi xuống và giao tiếp với bạn là bạn đã đạt được một nửa mục đích, cứ thế, thành công sẽ tự tìm đến.

Brian Tracy là một cao thủ bán sách tại Mỹ. Ông từng nói: “Tôi có thể khiến bất cứ ai mua sách của tôi”. Bí quyết bán sách của ông chính là: Khen khách hàng.

Một ngày Brian Tracy tới tiếp thị sách tại một công ty, nhân viên trong công ty chọn rất nhiều sách, khi họ đang chuẩn bị trả tiền, đột nhiên có một người đến và nói to: “Những cuốn sách như rác này chỗ nào chả có, mua làm gì?”

Khi Tracy định mỉm cười với người đó, người đó tiếp tục nói thêm một câu: “Đừng tiếp thị với tôi, tôi không mua đâu, đảm bảo là không mua”.

“Anh nói đúng, tại sao anh phải cần những quyển sách này chứ? Ai tinh mắt cũng có thể thấy rằng, anh là người đã đọc nhiều sách, rất có tố chất văn hóa. Nếu là em trai hoặc em gái của anh, họ nhất định sẽ tự hào về anh, nhất định sẽ tôn trọng anh”. Tracy mỉm cười và bình thản nói.

“Tại sao anh biết tôi có em trai, em gái?” Người đàn ông tỏ ra hứng thú.

Tracy trả lời: “Khi tôi nhìn thấy anh, anh cho tôi cảm giác anh là một người anh cả. Tôi nghĩ, nếu ai có một người anh như anh, thì còn hạnh phúc hơn cả hoàng đế”.

Sau đó, người đàn ông nói chuyện bằng ngữ khí như anh nói với em trai, còn Tracy nói chuyện và khen ngợi như em trai đang nói với anh trai, hai người nói chuyện rất lâu. Cuối cùng, người đàn ông lấy lí do ủng hộ cho công việc của “người em trai Tracy” nên đã chọn mua 5 quyển sách.

Trong cuốn nhật kí hôm đó, Tracy viết: “Thực tế, trong lòng tôi hiểu rõ, chỉ cần khách hàng nói chuyện với tôi ba phút, thì họ không thể không mua sách của tôi. Do đó, bất kể là với ai hay làm việc gì, muốn thay đổi một con người, cách hiệu quả nhất là truyền đi thông tin để thay đổi tình cảm”.

Ông cũng đồng thời viết ra một định luật nhân tính: “Con người thường bị cảm tính chi phối lí tính. Nếu cảm tính của một người bị điều chỉnh, thì việc từ chối bạn còn khó hơn tiếp nhận bạn. Muốn nhanh chóng khống chế cảm tính của một người, cách hiệu quả nhất chính là sử dụng lời khen hợp lí”.

Hà là một nhân viên tiếp thị đồ hộp, nhiệm vụ lần đó của cô là giành được đơn đặt hàng lớn nhất của siêu thị. Vì thế, cô tìm đến Giám đốc phụ trách.

Sau khi gặp mặt, Hà nói: “Thưa Giám đốc, tôi may mắn đã được đến siêu thị này nhiều lần, là đại diện hãng thực phẩm đóng hộp lớn nhất thành phố, tôi rất ngưỡng mộ cách làm việc khoa học và hệ thống hàng hóa chất lượng cao trong siêu thị. Trên các giá hàng có đầy đủ mặt hàng thực phẩm của các hãng nổi tiếng trong và ngoài nước, không chỉ vậy, nhân viên của siêu thị còn rất nhiệt tình, nhìn vào có thể thấy ngay, ông đã tốn không ít tâm sức cho công việc của mình, thật đáng ngưỡng mộ”. Nghe những lời khen của Hà, vị Giám đốc liền nói: “Cảm ơn! Cảm ơn! Tôi làm thế vẫn là chưa đủ, xin góp ý thêm”.

Trong cuộc sống hiện tại, mỗi người đều cảm thấy mình đáng được nhận những lời khen. Nhân viên tiếp thị của các công ty chính là những người thường xuyên sử dụng lời khen để tiếp cận khách hàng nhất. Thông thường, họ sẽ dùng chính tâm lí hi vọng được khen để đạt mục đích tiếp cận khách hàng. Đương nhiên, chúng ta luôn muốn được trở thành người được hoan nghênh.

Muốn sử dụng lời khen tự nhiên, hợp lí, chúng ta phải nắm được các kĩ năng có liên quan.

(1) Khen ngợi đúng ưu điểm của đối phương

Khi tới chơi nhà bạn bè, nhìn thấy trên tường phòng khách có một bức tranh phong thủy, chúng ta nên khen: “Bức tranh đẹp quá, nó khiến phòng khách trở nên sang trọng hơn. Ai mua bức tranh này đúng có con mắt thẩm mỹ tốt”.

Có lẽ, câu nói này chúng ta chỉ tự nhiên nói ra, nhưng bạn bè của chúng ta sẽ rất vui và nhất định sẽ cảm thấy tự hào.

Đối với các nhân viên tiếp thị, lần đầu khi tiếp xúc với khách hàng cũng có thể như vậy. Sau khi quan sát kĩ, tất cả mọi thứ bên cạnh khách hàng đều có thể trở thành chủ đề khen ngợi. Chúng ta có thể khen các thiết bị trong phòng khách, cũng có thể khen cụ thể một thứ gì đó như chiếc bàn, tấm thảm hay chậu hoa trên cửa sổ. Có thể nói chậu hoa rất hợp với khung cảnh, màu hoa hợp với màu bối cảnh xung quanh, thậm chí bạn có thể dùng cả những câu nói vần điệu để thể hiện sự ngưỡng mộ của mình.

Tuy nhiên, các nhân viên tiếp thị có sức tưởng tượng phong phú và tinh thần sáng tạo thường có thể tìm ra ưu điểm của đối phương và khéo léo dành tặng lời khen cho họ. Bởi vì lời khen là để cho người khác nghe, nên khi khen phải chú ý phù hợp, nếu chỉ khen có sự đặc sắc gì đó một cách chung chung sẽ không thể tạo ra sự nổi bật. Hãy khen cụ thể nhằm vào tri thức, năng lực của người được khen. Nếu chúng ta thích khách hàng của mình thì nhất định sẽ tìm ra được điểm đáng khen ở họ.

(2) Khen ngợi – "gãi đúng chỗ ngứa" của đối phương

Khi chúng ta khen đúng điều đối phương tâm đắc sẽ khiến họ trở nên tự tin hơn. Đây chính là cách hiệu quả để cảm hóa người khác. Nói một cách khác, lời khen "gãi đúng chỗ ngứa của đối phương" có tác dụng rất lớn.

Vậy làm sao để phát hiện chỗ ngứa của người khác? Một người Nhật Bản thành đạt từng nói: "Để phát hiện điểm yếu của mọi người là việc rất đơn giản. Chỉ cần bạn để ý xem họ thích nói chuyện về đề tài gì sẽ biết ngay. Bởi vì lời nói sẽ thể hiện nội dung những điều họ hi vọng. Bạn hãy tác động vào những điều đó, nhất định sẽ gãi đúng chỗ ngứa của đối phương".

CHƯƠNG 11

Rèn luyện tài đàm phán, luôn nắm chắc phần thắng

Đàm phán là quá trình hai người, hoặc một cá nhân và một tổ chức thảo luận về vấn đề lợi ích cùng quan tâm hoặc các vấn đề khác, trao đổi ý kiến, tìm cách giải quyết và đạt được thống nhất. Đây có thể nói là quá trình đấu trí đấu sức giữa hai bên, nó không chỉ yêu cầu người đàm phán phải có tri thức phong phú, mà còn yêu cầu rất cao về khả năng sử dụng ngôn ngữ, ngôn ngữ tốt hay không sẽ quyết định chất lượng và kết quả của cuộc đàm phán. Do đó, việc tạo ra không khí đàm phán, kĩ năng khéo léo vận dụng ngôn ngữ đàm phán là điều không thể thiếu của mỗi người tham gia quá trình đàm phán.

Tạo không khí đàm phán hài hòa

Chuyên gia đàm phán người Mỹ - Carlos cho rằng, không khí của cuộc đàm phán đặc biệt quan trọng. Không khí tốt sẽ giúp người đàm phán phát huy thực lực. Đại đa số không khí các cuộc đàm phán đều do con người tạo ra. Một nhà đàm phán ưu tú sẽ có thể cảm nhận được không khí khi nào có lợi, lợi dụng không khí đàm phán để tạo ảnh hưởng có lợi cho mình. Bởi vì họ biết rằng, không khí có ảnh hưởng rất lớn tới sự thành bại của cuộc đàm phán. Vì thế, chúng ta có thể nói rằng, không khí đàm phán thích hợp chính là một phần quan trọng của cuộc đàm phán.

Không khí đàm phán chính là một kiểu thái độ của người đàm phán, nó có thể ảnh hưởng tới tâm lí tình cảm và cảm giác của người đàm phán. Không khí đàm phán có lạnh nhạt, đối lập, cứng rắn, cũng có tích cực, hữu nghị, hoặc nghiêm trọng, cân bằng… Không khí đàm phán khác nhau sẽ mang lại những ảnh hưởng khác nhau, không khí đàm phán có thể bất giác đẩy cuộc đàm phán tới một phương hướng nào đó. Không khí nhiệt tình, tích cực, hữu nghị sẽ khiến cuộc đàm phán đi tới hướng đạt được thống nhất, khiến người đàm phán không bị căng thẳng và hài lòng với kết quả. Còn không khí lạnh nhạt, căng thẳng sẽ khiến cuộc đàm phán rơi vào bế tắc, làm cho vấn đề trở nên khó giải quyết.

Do đó, khi tham gia đàm phán, chúng ta nhất định phải nắm được kĩ năng tạo ra không khí tốt, tạo điều kiện thành công cho cuộc đàm phán.

Trò chuyện - hàn huyên hợp lí

Trước khi chính thức bước vào cuộc đàm phán, hầu hết là khoảng thời gian quá độ. Trong giai đoạn này, hai bên thường hỏi thăm lẫn nhau hoặc nói về chủ đề có liên quan đến vấn đề chính để khiến không khí trở nên thoải mái trước khi đàm phán. Trò chuyện, hàn huyên thân mật trước đàm phán có thể kéo gần khoảng cách giữa hai bên, tạo bầu không khí hòa hợp, thân thiện.

Đặng Tiểu Bình là nhà quân sự, nhà cách mạng thuộc giai cấp vô sản Trung Quốc, cũng đồng thời là một chuyên gia đàm phán. Một lần, Đặng Tiểu Bình tiếp đón nữ hoàng Anh và phu quân tới thăm Trung Quốc, sau khi gặp mặt, hai bên đã trò chuyện với nhau.

Đặng Tiểu Bình nhiệt tình nói với nữ hoàng Anh: “Được gặp bà tôi rất vui, xin hãy tiếp nhận sự hoan nghênh và sự tôn kính của tôi”. Sau đó lại nói tiếp: “Thời gian này, thời tiết Bắc Kinh rất tốt, cũng là để chào đón khách quý. Tuy nhiên không khí có vẻ hơi khô, nếu có thể mượn một chút sương mù Luân Đôn thì sẽ tuyệt vời hơn”.

Phu quân nữ hoàng Anh thấy vậy nói: “Sương mù Luân Đôn là sản phẩm của thời kì cách mạng công nghiệp, bây giờ đã không còn nữa. Tuy nhiên, có thể cho Trung Quốc mượn mưa. Mưa có thể sẽ tốt hơn sương, đổi lại các ông cho chúng tôi mượn chút ánh sáng mặt trời”.

Hai bên trò chuyện vui vẻ, bầu không khí trở nên ấm áp, thân mật, thêm mưa, sương và ánh nắng mặt trời vào cuộc đàm phán chính trị nghiêm túc, vô hình đã khiến hai bên trở nên vui vẻ, thoải mái.

Khi trò chuyện, hàn huyên, nhất định phải nhớ một điểm: Không nói về đề tài gây thất vọng.

Động tác phù hợp và ngôn ngữ sắc thái biểu cảm

Động tác cơ thể phù hợp cũng là nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới không khí đàm phán. Điều đặc biệt phải chú ý là, do tập quán văn hóa của các dân tộc và các quốc gia là khác nhau, nên các động tác cũng phản ánh những điều không giống nhau.

Ví dụ, bắt tay trong lần gặp mặt đầu tiên: Tập quán của một số quốc gia cho rằng đây là cách thể hiện sự hữu nghị, tạo cảm giác thân mật. Nhưng một số nước lại cho rằng đó là cách đối phương thể hiện sự thận trọng, không có thành ý, từ đó sẽ gây ra ác cảm. Chính vì vậy, người đàm phán trước tiên phải hiểu đặc điểm tính cách, thói quen của đối phương để có ngôn ngữ hình thể thích hợp.

Ngôn ngữ sắc thái biểu cảm thể hiện tình cảm nội tâm, có thể truyền đạt thông tin không lời tới đối phương. Người tham gia đàm phán đang tự tin hay nghi ngờ, vui vẻ hay căng thẳng đều bộc lộ qua sắc thái tình cảm. Đối phương thành thật hay xảo quyệt, hoạt bát hay không năng động, tất cả đều có thể thể hiện qua ánh mắt. Do đó, khi đàm phán, nên chú ý tới sắc thái tình cảm, thông qua nét mặt và ánh mắt thể hiện sự tin tin, nguyên vọng hợp tác hữu nghị.

Những điều này đều mang lại ảnh hưởng khác nhau tới không khí cuộc đàm phán. Nếu động tác của bạn gây ra sự phản cảm, sắc thái tình cảm khiến người khác không thích thì chắc chắn không khí đàm phán sẽ không tốt.

Ngôn ngữ hài hước và cách thức điều tiết bầu không khí

Không khí một cuộc đàm phán luôn thay đổi liên tục. Bầu không khí hòa hợp, thoải mái có thể trở nên căng thẳng khi hai bên tranh luận về những vấn đề có tính chất thực tế, nếu không cẩn thận, cuộc đàm phán thậm chí còn đổ vỡ. Lúc này, điều hai bên nên làm không phải là tiếp tục theo đuổi vấn đề, mà là nhanh chóng hóa giải không khí căng thẳng.

Khi đó, chúng ta có thể sử dụng ngôn ngữ hài hước để hóa giải bầu không khí. Trong đàm phán kinh tế hiện đại, phát huy sự hài hước có tác dụng ngày càng quan trọng và đã được xem là cách thức tốt nhất để điều tiết bầu không khí.

Đương nhiên, trong đàm phán, hai bên chắc chắn sẽ tranh luận và không nhượng bộ nhau trong vấn đề nào đó, thậm chí còn xảy ra tranh cãi, lúc này có thể đề nghị tạm thời ngừng đàm phán, sắp xếp cho cả hai phía đi dạo ngắm cảnh, dự tiệc, xem biểu diễn nghệ thuật… cũng có thể tham gia các hoạt động nghỉ ngơi, vui chơi tại câu lạc bộ, khu giải trí… Như vậy, trong môi trường thoải mái, vui vẻ, mọi người tự nhiên sẽ cảm thấy nhẹ nhõm. Điều quan trọng hơn là thông qua vui chơi, nghỉ ngơi, tiếp xúc thoải mái, hai bên có thể hiểu nhau hơn, xóa bỏ nghi kị, tăng tình hữu nghị, cũng có thể trao đổi thêm ý kiến về vấn đề khúc mắc giữa hai bên. Lúc này, tâm trạng cả hai phía đều vui vẻ, mọi người trở nên cởi mở, vấn đề không thể giải quyết trên bàn đàm phán có thể sẽ được tháo gỡ.

Nghệ thuật đưa câu hỏi và đáp trả ý kiến phản đối của đối thủ trong đàm phán

Trong đàm phán, làm thế nào để hiểu mục đích và trả lời ý kiến phản đối của đối phương, điều này yêu cầu chúng ta phải chuẩn bị kĩ lưỡng. Khi đàm phán, vận dụng ngôn ngữ khéo léo để đưa ra câu hỏi và trả lời câu hỏi của đối phương.

Người đi trước làm chủ, khéo léo ra câu hỏi để tìm hiểu mục đích của đối phương

Để đạt hiệu quả tốt, khi đàm phán, chúng ta phải tìm hiểu nhu cầu thực tế của đối phương và ý đồ thực sự, việc này yêu cầu người đàm phán phải nỗ lực phát huy và nắm vững kĩ năng đưa câu hỏi.

(1) Chuẩn bị kĩ lưỡng, đưa ra câu hỏi thích hợp

Trước khi chính thức bắt đầu đàm phán, người tham gia đàm phán nên viết ra trước những câu muốn hỏi, đặc biệt là những câu hỏi mà sẽ khiến đối phương không thể nhanh chóng nghĩ ra câu trả lời thích hợp, những câu hỏi kiểu này có thể mang lại hiệu quả bất ngờ. Khi nêu câu hỏi phải nắm chắc thời cơ, có thể đưa ra trước một số câu hỏi có vẻ đơn giản và dễ trả lời, nhưng thực chất lại là câu hỏi có liên quan tới những vấn đề quan trọng, hãy chờ tới khi tư tưởng đối phương thoải mái để đề cập tới vấn đề quan trọng, như vậy sẽ khiến đối phương dễ bộc lộ điểm yếu.

(2) Nắm chắc tốc độ ra câu hỏi

Người đàm phán nên đưa ra câu hỏi với tốc độ vừa phải, hỏi với thái độ bình thản. Nếu tốc độ hỏi quá nhanh sẽ để lại ấn tượng không tốt về sự thiếu kiên nhẫn, còn có thể gây ra sự phản cảm và thậm chí là tâm lí thù địch, làm hỏng bầu không khí đàm phán. Đương nhiên, tốc độ ra câu hỏi cũng không thể quá chậm, nếu không sẽ khiến đối phương nghi ngờ hoặc cảm thấy nhàm chán.

Trong đàm phán, không nên liên tục đưa ra câu hỏi. Điều này sẽ khiến người đối diện có tâm lí không muốn trả lời hoặc trả lời qua loa.

(3) Không nên hỏi dồn dập, hãy để đối phương có thời gian trả lời

Không nên đưa ra nhiều câu hỏi cùng lúc, như vậy sẽ khiến đối phương cảm thấy rối trí, không biết nên trả lời câu hỏi nào. Sau khi đưa ra một câu hỏi, hãy im lặng và chờ đợi câu trả lời. Sự im lặng sau khi đưa ra câu hỏi sẽ gây áp lực vô hình cho đối phương. Bạn không nói nữa, đối phương bắt buộc phải trả lời để phá vỡ sự im lặng, như vậy, trách nhiệm phá vỡ sự im lặng giữa hai bên sẽ do người đối diện đảm nhiệm. Khi đối phương trả lời câu hỏi, người đàm phán nên chờ trả lời xong mới bắt đầu đưa ra câu hỏi khác. Đây là phép lịch sự tối thiểu, cũng có lợi cho việc tìm hiểu toàn diện ý đồ của đối phương, để từ đó đưa ra câu hỏi chính xác.

(4) Thái độ thành thật, tránh những câu hỏi mang tính thù địch

Trước khi đặt câu hỏi nên được sự đồng ý của đối phương, nhất là khi đưa ra câu hỏi với người lạ hoặc người có địa vị cao. Đối với những câu hỏi nhạy cảm, trước khi hỏi nên xin phép. Thái độ thành thật sẽ khiến người đối diện vui vẻ trả lời, có lợi cho việc giao lưu tình cảm giữa hai bên trong quá trình đàm phán.

Người đàm phán nên tránh những vấn đề mang tính thù địch, như trực tiếp chỉ trích ý kiến đối phương, hoặc những câu hỏi có liên quan tới chất lượng sản phẩm. Nếu không sẽ không có lợi cho sự hợp tác giữa hai bên.

(5) Không bắt ép đối phương trả lời những câu hỏi họ không muốn để tránh tạo không khí căng thẳng.

Đối với những câu hỏi này, có thể chia ra thành nhiều câu hỏi nhỏ để tìm hiểu ý đồ đối phương. Hoặc có thể thay đổi góc độ để khơi dậy sự hứng thú của người đối diện với câu hỏi. Cũng có thể tạm gác lại câu hỏi, chờ đến khi thời cơ thích hợp.

Nắm vững các kĩ năng đặt câu hỏi là cách nâng cao năng lực của người đàm phán trong việc tìm hiểu nhu cầu thực tế của đối phương, và giúp bầu không khí trong cuộc đàm phán không bị căng thẳng.

Phản ứng khéo léo trước ý kiến phản đối của khách hàng

Trong đàm phán luôn xuất hiện các yếu tố hài lòng và không hài lòng, bởi vì cả hai phía tham gia đàm phán đều có những ý kiến phản đối lẫn nhau. Cách giải quyết khi đối mặt với ý kiến phản đối sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả đàm phán của bạn.

Ông Thomas đã từng đàm phán về vấn đề mua đồng hồ với một cửa hàng. Do thị lực của vợ ông không tốt, nên bà phải sử dụng loại đồng hồ có thể phân biệt rõ kim giờ và kim phút. Thế nhưng loại đồng hồ đó rất khó tìm, họ đã mất rất nhiều công sức, cuối cùng cũng tìm được một chiếc đồng hồ như ý, thế nhưng chiếc đồng hồ đó có vẻ ngoài không được đẹp. Có lẽ cũng bởi nguyên nhân này mà cửa hàng mãi không bán được chiếc đồng hồ đó. Mặc dù vậy, mức giá 150 đồng có vẻ hơi đắt.

Ông Thomas nói: “Chiếc đồng hồ này giá 150 đồng thì đắt quá!”

Người của cửa hàng giải thích: “Giá của chiếc đồng hồ này là rất hợp lí, bởi nó chỉ sai lệch vài phút trong một tháng”.

Ông Thomas nói: “Thời gian chính xác hay không không quan trọng”. Để chứng minh quan điểm của mình, ông Thomas lấy chiếc đồng hồ cũ mà vợ ông đeo đã lâu ra cho cửa hàng xem: “Cô ấy đeo chiếc đồng hồ 10 đồng này đã 7 năm rồi, chiếc đồng hồ này rất hữu dụng”.

Người bán hàng trả lời: “Thời gian đã 7 năm, bà ấy nên đeo một chiếc đồng hồ đắt giá”.

Khi mặc cả, ông Thomas đã chỉ ra chiếc đồng hồ ông định mua không được đẹp. Người bán hàng nói: “Tôi chưa bao giờ thấy có chiếc đồng hồ nào được thiết kế giúp người dùng nhìn rõ giờ”.

Cuối cùng, họ quyết định giá của chiếc đồng hồ là 100 đồng.

Việc giao dịch có thành công không, phần lớn được quyết định bởi việc bạn đối diện với ý kiến phản đối thế nào.

Khéo léo ứng phó với ý kiến phản đối của đối phương, cuộc đàm phán sẽ thuận lợi và thành công. Vì thế, bạn nên nắm vững các kĩ năng sau:

(1) Trước khi đàm phán với khách hàng, hãy viết ra những ưu điểm và khuyết điểm của sản phẩm so với những sản phẩm cạnh tranh khác.

(2) Hãy ghi nhớ tất cả những gì bạn nghĩ đến, những khuyết điểm của sản phẩm mà khách hàng lựa chọn hoặc những chỗ phục vụ chưa chu đáo.

(3) Khi khách hàng nêu ý kiến phản đối, phải tìm hiểu câu hỏi trước khi trả lời.

(4) Giả sử ý kiến phản đối của khách hàng có thể giải quyết ngay, bạn phải lập tức chứng minh, như vậy sẽ được đối phương công nhận.

(5) Sử dụng câu hỏi lại để trả lời đối phương, muốn có được câu trả lời "đúng". Bạn có thể hỏi: "Có phải anh/chị đang cân nhắc vì chi phí bảo dưỡng đắt?". Câu trả lời của đối phương rất có thể là khẳng định. Do đối phương không thích phí bảo dưỡng và phí nhiên liệu đắt, bạn có thể nhân cơ hội này giới thiệu về ưu điểm sản phẩm bạn đang bán.

(6) Không nên đồng ý với ý kiến phản đối của khách hàng, điều này sẽ tăng cường lập trường của đối phương. Nếu nhân viên bán xe hơi nói: "Đúng thế, phí bảo dưỡng của dòng xe này rất cao, nhưng…". Nói như vậy sẽ không có lợi.

(7) Nếu ý kiến phản đối của khách hàng khiến bạn cảm thấy khó trả lời, vậy bạn có thể trả lời bằng ngữ khí khả năng, sau đó hãy nêu những ưu điểm có lợi cho khách hàng. Ví dụ, khách hàng cho rằng dòng xe hơi bạn bán có giá quá cao, thì bạn có thể trả lời: "Như vậy là anh đã chú ý tới loại xe này, chỉ có điều vấn đề giá cả khiến anh chưa thể quyết định đúng không? Chiếc xe có tính năng tốt như thế này, động cơ lại rất khỏe và ổn định, mặc dù giá bán cao nhưng lại rất kinh tế. Ai cũng có thể có một chiếc xe, nhưng không phải ai cũng có một chiếc xe cao cấp như thế này. Rất nhiều nhân vật tầm cỡ thích loại xe này, bởi họ biết đâu thực sự là hàng tốt".

Có rất nhiều kĩ năng khi đàm phán, khi phản ứng trước ý kiến phản đối của khách hàng, bạn cần phải nhớ bí quyết sau: Phải để khách hàng thấy bạn hiểu quan điểm của họ, đồng thời khéo léo trả lời ý kiến phản đối. Điều này không chỉ thể hiện bạn hiểu khách hàng, mà còn khiến họ phải trả lời "có" với câu hỏi. Khi gặp ý kiến phản đối không thể phản bác, chúng ta nên tránh đối đầu với khách hàng. Khi gặp tình huống này, người bán hàng nên nhấn mạnh, ưu điểm của sản phẩm rất quan trọng với người mua. Nhất là khi khách hàng có ý kiến về giá cả, tốt nhất nên giải quyết như vậy.

Dùng ngôn ngữ chung chung – mơ hồ để che đi ý đồ thực sự

Quá trình đàm phán là sự cạnh tranh về kĩ năng, trí tuệ. Mọi người phải tiếp nhận nhiều cung bậc tư tưởng tình cảm, cuộc đàm phán thường diễn ra rất phức tạp và biến đổi liên tục. Do đó, lời nói trong đàm phán nhất định phải chừng mực, che giấu suy nghĩ thật một cách thích hợp.

Trong đàm phán, khi chúng ta không muốn để đối phương biết ý đồ thực sự của mình, hoặc khi không tự tin nắm chắc vấn đề gì đó, hãy sử dụng cách nói nước đôi mơ hồ. Ví dụ, bình luận về một người hoặc một việc gì đó, sau khi nêu ra quan điểm, có thể thêm vào câu nói "tuy nhiên, có lúc cũng…", cách làm này để tạo đường lui nếu có suy nghĩ không phù hợp thực tế. Câu nói này tưởng như đơn giản, nhưng trên bàn đàm phán, nó lại có tác dụng rất lớn.

Hầu hết các chính trị gia đều giỏi trong việc đàm phán, họ biết cách khéo léo đưa hai mặt của một vấn đề vào trong ngôn ngữ, do vậy chúng ta thường nghe thấy câu nói ngoại giao như thế này trên tivi: "Vấn đề này rất quan trọng, nên suy nghĩ thận trọng, chúng tôi sẽ tích cực nỗ lực vì nó…". Đây chính là tác dụng của cách nói nước đôi mơ hồ.

Trên thương trường cũng vậy. Trong đàm phán kinh doanh, có lúc để đạt được hiệu quả hoặc vì lí do nào đó mà bạn không muốn thể hiện suy nghĩ thật cho người khác biết, lúc này bạn có thể làm "mơ hồ hóa" thông tin để đạt được hiệu quả đàm phán tốt đẹp. Vì vậy trong đàm phán, chúng ta phải linh hoạt vận dụng kĩ năng ngôn ngữ chung chung, mơ hồ.

(1) Đối phương muốn bạn thể hiện thái độ rõ ràng, nhưng bạn cho rằng chưa đến lúc

Bạn có thể trả lời như sau: Có thể, đợi sau khi tôi báo cáo tình hình cho cấp trên, tôi sẽ thông báo lại trong thời gian sớm nhất". Bề ngoài là sự đồng ý, nhưng thực chất lại là phủ định. Mặc dù "trong thời gian sớm nhất" có thể mang lại cảm giác thoải mái, hài lòng cho người khác, nhưng thực tế khi thông báo lại, kết quả có thể là sự phản đối.

(2) Thăm dò đối phương, tìm hiểu tư tưởng tình cảm của đối thủ

Đối phương càng muốn biết thái độ của bạn, thì bạn càng nên dùng cách nói mơ hồ để tìm hiểu suy nghĩ của họ, khiến họ bị tác động tâm lí, buộc phải nói lên suy nghĩ từ đó bộc lộ ý đồ thực sự.

(3) Bảo vệ mình khỏi sự khống chế của đối phương

Bạn có thể dùng ngôn ngữ mơ hồ để đối phó, không cho đối phương khống chế mình.

Thiết kế mới của một công ty thời trang vừa ra mắt đã rất được ưa chuộng, do đó công ty chuẩn bị mua vào một số lượng nguyên liệu lớn để sản xuất hàng loạt. Tin tức vừa truyền đi, ngay lập tức các nhà máy vải sợi trong và ngoài thành phố đã cử nhân viên tiếp thị tới đàm phán về việc hợp tác. Công ty thời trang cũng cử nhân viên thu mua ra gặp gỡ đối tác. Trong quá trình đàm phán, chỉ tìm hiểu về tình hình các nhà máy cung cấp nguyên liệu chứ tạm thời chưa kí hợp đồng, nên thường từ chối khéo bằng cách nói "Tôi nhất định sẽ chuyển ý kiến của quý vị lên cấp trên, chỉ cần chất lượng đáng tin cậy, giá cả hợp lí, chúng tôi sẽ cân nhắc".

Thông qua đàm phán, công ty thời trang sẽ chọn ra một nhà cung cấp nguyên liệu tốt nhất với chất lượng cao và giá cả phải chăng, như vậy công ty sẽ có sự lựa chọn và có được không ít lợi ích.

(4) Từ chối ý kiến của đối phương

Dùng ngôn ngữ chung chung – mơ hồ thể hiện ý kiến bất đồng sẽ không khiến hai bên khó xử, lại có thể đạt mục đích từ chối.

Ví dụ, khi đối phương nêu ý kiến xong, bạn có thể nói như sau: "Có lẽ anh làm vậy là đúng, nhưng chúng tôi vẫn chưa thể ra quyết định cuối cùng…", hoặc có thể nói: "Về cơ bản chúng tôi đồng ý với ý kiến của anh, thế nhưng chúng tôi phải đại diện cho lợi ích của công ty, anh thấy có đúng không?" Cách nói này đã khẳng định lại suy nghĩ của đối phương, không làm cản trở cuộc đàm phán, lại vừa phủ định được ý kiến của người đó nhưng vẫn thể hiện thái độ chân thành, hợp tác và xây dựng. Hiệu quả này không đơn giản chỉ là từ chối những điều có thể đạt được.

(5) Can thiệp tư duy, thay đổi cách nhìn

Trong quá trình đàm phán, lợi dụng lúc đối phương thiếu chú ý hoặc tâm lí có phần chùng xuống, có thể sử dụng cách nói chung chung – mơ hồ để tạm thời chuyển sự chú ý của đối phương, tránh các vấn đề bất lợi hoặc dẫn dắt đối phương vào một câu trả lời cho câu hỏi được sắp đặt trước.

Một công ty có quan hệ hợp tác với vài đơn vị cung cấp hàng hóa trong vùng. Một lần, trong cuộc đàm phán với một trong các nhà cung cấp đó, hai bên tranh luận rất lâu về vấn đề giá cả. Lúc này, người đàm phán của công ty đột nhiên nêu một vấn đề mới: "Quý vị có thể đi mua lại hàng của một vài công xưởng gần đây, sau đó bán lại cho chúng tôi, vậy có được không?"

"Làm gì có chuyện đó"

"Tôi có nghe nói vậy, nên chúng tôi muốn chứng minh"

"Không thể nào. Chuyện trong công xưởng của chúng tôi, tôi không thể không biết"

"Chúng tôi cũng không tin quý vị lại làm vậy…"

Hai bên cứ nói về chuyện đó, một bên tỏ ra bán tín bán nghi, một bên thì khẳng định không thể có chuyện như vậy, đợi khi bên mua nói: "Thời gian không còn sớm nữa, ngày mai bàn tiếp", vậy là cả hai phía đều không đạt được mục đích. Trong cuộc bàn bạc tiếp theo, tâm lí bên bán vô hình chung đã bị ảnh hưởng.

Ngoài ra, cách nói chung chung – mơ hồ còn có tác dụng tích cực trong việc thăm dò thông tin, kéo dài thời gian hoặc thoái thác trách nhiệm về sau, nên chú ý khai thác trong đàm phán kinh tế. Đồng thời, việc vận dụng cách nói chung chung còn có thể giúp hai bên tạo đường lui trong một số vấn đề, để cuộc đàm phán không bị rơi vào thế bế tắc.

Ngôn ngữ quyết định thành bại

Đàm phán chính là căn cứ theo tình hình thực tế, vận dụng trí tuệ và ngôn ngữ để đạt được kết quả mong muốn. Vì thế, trong đàm phán không thể tránh việc phải nói chuyện, thể hiện nội dung, quan điểm nào đó. Trong trường hợp này, kĩ năng nói chuyện là một nhân tố quan trọng – một lỗi nhỏ cũng có thể ảnh hưởng tới mối quan hệ giữa những người đàm phán, lỗi lớn có thể làm hỏng sự thành công và không khí cuộc đàm phán. Ngôn ngữ phải linh hoạt, mang tính sáng tạo, phải cố gắng chú ý sử dụng kĩ năng ngôn ngữ đàm phán.

Vận dụng ngôn ngữ chính xác

Lợi ích chính là động lực đàm phán. Hai bên thông qua đàm phán để thuyết phục đối phương chấp nhận quan điểm của mình và cuối cùng đạt được sự thống nhất có lợi cho cả hai bên, do đó đây là hoạt động quan trọng có liên quan tới lợi ích cá nhân và tập thể, nó yêu cầu ngôn ngữ phải

biểu đạt chính xác. Hai bên tham gia đàm phán phải thể hiện chính xác lập trường, quan điểm và yêu cầu của mình với đối phương, giúp đối phương hiểu rõ thái độ của mình.

Nếu người đàm phán đưa thông tin không chính xác, đối phương sẽ không thể hiểu đúng thái độ của bạn, như vậy sẽ làm ảnh hưởng tới sự giao tiếp song phương, khiến cuộc đàm phán đi theo hướng phát triển không có lợi, và người đàm phán không thể hài lòng với nhu cầu của mình. Nếu người đàm phán đưa ra thông tin sai, trong khi đối phương nhờ thông tin sai đó mà đạt được thống nhất, như vậy sẽ tạo ra tổn thất lợi ích vô cùng to lớn. Trong đàm phán, vận dụng ngôn ngữ chính xác sẽ giúp tránh hiểu nhầm và những rắc rối không cần thiết, ngoài ra còn giúp người đàm phán giành được quyền chủ động.

Vận dụng ngôn ngữ nhằm đúng mục tiêu

Mỗi cuộc đàm phán có nội dung khác nhau, đối tượng đàm phán và chúng ta phải đối diện cũng không giống nhau. Muốn đạt được thành công, người tham gia đàn phán phải tôn trọng nguyên tắc nhắm đúng mục tiêu, khi gặp những đối tượng đàm phán khác nhau, việc vận dụng ngôn ngữ cũng khác nhau.

Do giới tính, tuổi tác, trình độ văn hóa, nghề nghiệp, tính cách, sở thích của các đối tượng đàm phán không giống nhau, nên khả năng tiếp nhận ngôn ngữ và thói quen sử dụng cách thức đàm phán cũng khác nhau. Nam giới thích vận dụng ngôn ngữ lí tính, còn nữ giới lại thiên về tình cảm. Người thẳng tính thì thích nói thẳng, nói thật, do đó việc nói vòng vo rào trước đón sau không có hiệu quả với họ. Còn người có tính cách hướng nội thì tương đối nhạy cảm, khi trò chuyện họ thích được nghe lời nhẹ nhàng, hoa mỹ. Nếu trong đàm phán không chú ý tới đặc điểm con người đối phương, muốn gì nói nấy thì sẽ khó có được kết quả tốt và thậm chí còn làm ảnh hưởng tới tiến trình thuận lợi của cuộc đàm phán.

Ngoài đặc điểm riêng cá nhân, người đàm phán còn phải cân nhắc tới sự ảnh hưởng của việc ứng dụng ngôn ngữ. Khi đàm phán với người ngoại quốc phải chú ý ngôn ngữ nên nhắm đúng mục tiêu. Bối cảnh văn hóa khác nhau sẽ quyết định cách hiểu ngôn ngữ khác nhau, do đó trong đàm phán phải chú ý tới khả năng tiếp nhận ngôn ngữ của đối phương.

Có câu nói: "Nhập gia tuỳ tục", câu nói này muốn nhắc nhở chúng ta khi nói chuyện nhất định phải sử dụng ngôn ngữ thích hợp. Muốn nắm chắc nghệ thuật ngôn ngữ đàm phán thì nhất định phải coi trọng yếu tố ngôn ngữ. Khi đàm phán nếu không chú ý tình hình thực tế, muốn gì nói nấy, thì ngôn ngữ sẽ không thể phát huy hiệu quả, thậm chí còn gây ra phản cảm, tác dụng xấu. Nếu phát hiện môi trường xung quanh không phù hợp với việc đàm phán thì phải kịp thời thay đổi môi trường hoặc thay đổi kế hoạch để tránh thất bại.

Những từ nên tránh

Trong đàm phán, sự lựa chọn ngôn ngữ vô cùng quan trọng, có một số từ chúng ta nên ít dùng hoặc không dùng.

(1) Những từ ngữ có tính cực đoan

Ví dụ: “Nhất định là như thế”, “Tuyệt đối không phải vậy”... Cho dù suy nghĩ của mình là chính xác nhưng cũng không nên sử dụng những từ này.

(2) Những từ ngữ gay gắt

Những từ ngữ này rất dễ gây ra tranh luận, tạo căng thẳng cho hai bên. Ví dụ: “Giá 10.000, một xu cũng không bớt”, “Không cần nói nữa, quyết định như vậy đi”.

(3) Ngôn ngữ có ý can thiệp sự riêng tư của đối phương

Ví dụ: “Tại sao các anh không đồng ý, có phải do cấp trên không gật đầu không?” Phải đặc biệt chú ý điều này khi đàm phán với người nước ngoài.

(4) Ngôn ngữ làm tổn thương lòng tự tôn của đối phương

Ví dụ: “Giá là như vậy, nếu không mua được thì nói rõ”

(5) Từ ngữ thúc giục đối phương

Ví dụ: “Hãy nghĩ nhanh lên”, “Xin hãy trả lời ngay”.

(6) Ngôn ngữ giận dỗi

Cách nói này thường mang lại hậu quả không tốt. Ví dụ: “Lần giao dịch trước anh đã kiếm được 50.000, lần này không thể rẻ hơn sao?”

(7) Ngôn ngữ lặp lại

Ví dụ: “Tôi còn muốn nói…”, “Giống như tôi nói lúc nãy…” Nhiều người có thói quen lặp lại lời nói, sử dụng một cách nói khi mở đầu mỗi câu, điều này không có lợi trong đàm phán, cần phải khắc phục.

(8) Ngôn ngữ lấy mình làm trung tâm

Sử dụng quá nhiều ngôn ngữ kiểu này sẽ gây ra sự phản cảm và không đạt hiệu quả thuyết phục. Ví dụ “Suy nghĩ của tôi là….”, “Tôi mà là chị…”. Trong tình huống cần thiết, nên cố gắng biến “tôi” thành “bạn/anh/chị”. Chỉ khác nhau một chữ nhưng hiệu quả sẽ lớn hơn nhiều.

(9) Ngôn ngữ có tính đe dọa

Ví dụ: “Anh làm vậy sẽ đi vào ngõ cụt”, “Xin chị hãy suy nghĩ cẩn thận về hậu quả của chuyện này”.

(10) Ngôn ngữ nước đôi

Ví dụ: “Có thể là…”, “Có vẻ như vậy”, “Hình như…”, “Nghe nói…”, “Dường như…”.

Chú ý cách thức nói chuyện

Trong quá trình nói chuyện, có một số vấn đề chi tiết như cách ngắt nghỉ, trọng âm, nhấn mạnh, tốc độ nói, thường dễ bị mọi người coi nhẹ, nhưng chính những điều này lại ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả cuộc trò chuyện.

Nếu người nói muốn nhấn mạnh vào một trọng điểm nào đó, việc ngắt nghỉ đúng là rất hiệu quả. Thực tế đã chứng minh, khi nói chuyện nên nghỉ 30 giây một lần. Thứ nhất là để tạo ấn tượng cho đối phương, thứ hai là để đối phương có cơ hội trả lời câu hỏi hoặc đưa ra bình luận. Đương nhiên, sự lặp lại thích hợp cũng có thể làm tăng ấn tượng. Có lúc, có thể tăng cường ngữ khí, lên cao giọng để nhấn mạnh hoặc thể hiện sự quyết tâm và tự tin của người nói. Làm vậy sẽ có hiệu quả tốt hơn việc sử dụng hàng loạt tính từ.

Trong đàm phán, phải chú ý xem đối phương có hiểu lời bạn nói và hiểu tầm quan trọng của lời nói không, từ đó khống chế và điều chỉnh tốc độ nói. Khi giới thiệu nội dung trọng điểm đàm phán, tốc độ nói phải chậm rãi để người đối diện nghe rõ và ghi nhớ. Đồng thời, cũng phải đặc biệt để ý tới phản ứng của đối phương. Nếu đối phương cảm thấy nhàm chán, có thể là vì bạn diễn giải quá lâu về những vấn đề vốn đã dễ hiểu, nói quá nhiều hoặc nói những câu chưa nhiều ý nghĩa. Nếu đối phương tỏ ra không tập trung, có thể là do bạn nói quá nhanh, nên họ không theo kịp tư duy của bạn. Tóm lại, muốn đạt được hiệu quả trò chuyện tốt, cần phải chú ý cách thức nói.

Một nhà đàm phán xuất sắc luôn có sẵn kế hoạch, khéo léo sử dụng ngôn ngữ, vận dụng ngôn ngữ và trí tuệ trên bàn đàm phán để mang lại hiệu quả tốt nhất.

Theo đuổi mục tiêu đôi bên cùng có lợi

Đại đa số mọi người trước khi đàm phán đều cho rằng, cuộc đàm phán thành công là khi mình giành được càng nhiều lợi ích. Thực tế, suy nghĩ và cách làm này đều rất phiến diện, thậm chí còn có hại. Cuộc đàm phán thành công nhất là cuộc đàm phán mà cả hai bên đều giành được kết quả mong muốn.

Một khi chỉ để ý lợi ích nhiều hay ít, sẽ dễ gây mất cảm tình. Nếu gặp đối phương là người coi trọng lợi ích lâu dài, thì những người coi trọng lợi ích trước mắt sẽ chỉ đạt được kết quả nhỏ hơn nhiều so với những gì họ có thể nhận được. Sở dĩ họ cho rằng mình nhận được nhiều lợi ích nhất, là vì họ không nhìn thấy đường dài về sau mà chỉ nhìn thấy điều trước mắt. Quan niệm càng nhiều lợi ích càng thành công thể hiện một tầm nhìn vô cùng hạn chế.

Hội trưởng hội đàm phán học của Mỹ, luật sư Gerald .I. Neil Lemberg cho rằng: “Đàm phán không phải một cuộc đua, không yêu cầu phân thắng bại. Cũng không phải một cuộc chiến yêu cầu tiêu diệt đối phương”, mà đàm phán là sự hợp tác, mục đích của nó là đôi bên cùng có lợi.

Trong xã hội hiện đại, mô hình đàm phán truyền thống đã không còn phù hợp nữa, phải vận dụng quan điểm đàm phán mới. Quan điểm này cho rằng, trong đàm phán, mỗi bên đều có lợi ích của mình, nhưng trọng điểm lợi ích của các bên không hoàn toàn đối lập, đây mới là hiệu quả

thực sự của đàm phán. Trong một cuộc đàm phán mua bán hàng hóa, bên bán quan tâm tới việc thu lợi bao nhiêu, trong khi bên mua quan tâm liệu hàng hóa có đảm bảo chất lượng hay không. Vì thế, một nguyên tắc quan trọng khi đàm phán chính là thỏa thuận lợi ích song phương, đưa ra lựa chọn cùng có lợi.

Sau đây là một ví dụ nổi tiếng về đàm phán thành công thông qua thỏa thuận hai bên cùng có lợi.

Năm 1967, sau "cuộc chiến tranh sáu ngày", Israel chiếm được bán đảo Sinai của Ai Cập. Khi Ai Cập và Israel cùng ngồi lại đàm phán hòa bình vào năm 1978, lập trường của họ hoàn toàn trái ngược nhau. Israel kiên quyết giữ lại một phần bán đảo Sinai trong khi Ai Cập muốn giành lại toàn bộ bán đảo. Đầu tiên mọi người quyết định sẽ phân chia ranh giới trên bản đồ, nhưng dù thảo luận thế nào thì cả hai bên Ai Cập và Israel đều không chấp nhận. Rất rõ ràng, chỉ tập trung vào mục tiêu phân chia lãnh thổ thì sẽ không thể giải quyết vấn đề. Vậy còn có cách phân chia lợi ích nào khác không?. Lợi ích của Israel nằm ở an ninh, họ không muốn sau khi trả lại bán đảo Sinai, người Ai Cập có thể tự do vào Israel thông qua biên giới trên bán đảo này. Còn lợi ích của Ai Cập là giành lại chủ quyền, từ xưa, Sinai chính là một phần lãnh thổ của Ai Cập. Sau thời gian đàm phán, thỏa thuận cuối cùng là: Sinai được trả lại hoàn toàn cho Ai Cập, nhưng yêu cầu phi quân sự đại bộ phận khu vực để đảm bảo an ninh cho Israel, người Ai Cập cũng không được phép đến gần Israel. Ai cũng không thể phủ nhận, thỏa thuận giữa Ai Cập và Israel là một phương án khiến cả hai bên đều hài lòng, đây chính là kết quả đối bên cùng có lợi.

Trong một số tình huống nhất định, đàm phán có thành công hay không phụ thuộc vào việc đưa ra phương án lựa chọn có lợi cho cả đôi bên. Để đạt được điều này, hai bên phải thảo luận tìm hiểu rõ mục đích lợi ích của mỗi bên để từ đó điều chỉnh cho hợp lí.

Đương nhiên, cân nhắc lợi ích của đối phương không có nghĩa là chấp nhận thua thiệt. Ngược lại, nếu bạn không cân nhắc tới lợi ích của đối phương, không thể hiện sự quan tâm và thấu hiểu với họ, thì bạn sẽ không thể khiến họ lắng nghe và thảo luận về ý kiến của mình, từ đó, lợi ích của bạn cũng khó có thể thực hiện.

Cuộc đàm phán thành công yêu cầu người đàm phán phải kiên trì theo đuổi lợi ích. Phương án tốt nhất là đưa ra nhiều lựa chọn có lợi cho cả hai bên.

Để làm được điều này, bạn phải thực hiện hai bước.

Tìm kiếm lợi ích chung

Về lí thuyết, lợi ích chung có lợi cho việc đạt được thỏa thuận giữa hai bên tham gia đàm phán. Cách này cũng chính là đề ra được phương án làm hài lòng và có lợi cho cả đôi bên. Là một nhà đàm phán, hầu hết ai cũng phải tìm kiếm cách giải quyết khiến cả hai bên vừa lòng. Bởi trong một số tình huống, mức độ hài lòng của bạn về kết quả đàm phán sẽ quyết định mức độ hài lòng của đối phương.

Về việc tìm kiếm lợi ích chung, phải chú ý một số điểm sau:

(1) Mỗi cuộc đàm phán đều đại diện cho lợi ích chung của các bên. Người đàm phán phải cố gắng tìm kiếm cơ hội hợp tác cùng có lợi.

(2) Lợi ích chung là cơ hội chứ không tự có. Người đàm phán phải tạo ra, sử dụng và nắm bắt cơ hội để thể hiện rõ ràng lợi ích chung đó.

(3) Trong quá trình tiếp xúc giữa các bên, cố gắng nhấn mạnh tới những điểm tốt mà lợi ích chung mang lại, tránh những tranh luận không cần thiết, như vậy mới có thể khiến cuộc đàm phán diễn ra hòa hợp, thuận lợi.

Đưa ra nhiều phương án giải quyết

Muốn giành được thành công, hai bên tham gia đàm phán phải cố gắng tạo ra bầu không khí thoải mái nhất, đưa ra nhiều ý kiến để cùng lựa chọn. Có thể thông qua các cách sau:

(1) Nhìn nhận vấn đề từ nhiều góc độ khác nhau, ví dụ, chúng ta đang thực hiện một cuộc đàm phán giao dịch, có thể nhìn từ góc độ của người làm ngân hàng, nhà phát minh, nhà đầu tư bất động sản, nhà kinh tế, chuyên gia thuế hoặc nhân viên chính quyền để phân tích vấn đề, suy nghĩ xem họ sẽ làm gì và đưa ra những giải pháp khả thi, điều này sẽ giúp bạn có nhiều lựa chọn để giải quyết vấn đề.

(2) Đưa ra các giả thiết thỏa thuận khác nhau. Trong quá trình đàm phán, khi không thể đạt được kết quả mong đợi, bạn không nên dễ dàng từ bỏ. Trong điều kiện không tổn hại lợi ích kinh tế, tốt nhất nên vận dụng ngôn ngữ mềm mỏng đưa ra các khả năng thỏa thuận.

Trong đàm phán, mục đích cuối cùng của các bên là hợp tác với nhau để cùng đạt được lợi ích kinh tế.

Kĩ năng thường dùng khi đàm phán

Muốn đạt được kết quả tốt nhất trong đàm phán, bạn cần phải nắm được kĩ năng đàm phán, đồng thời linh hoạt vận dụng các kĩ năng này. Sau đây là một số kĩ năng thường dùng khi đàm phán.

Kĩ năng bổ trợ trong đàm phán

Có người nói: “Kĩ năng đàm phán chính là kĩ năng ngôn ngữ”. Mặc dù khéo ăn nói sẽ giúp đàm phán thành công, nhưng điều đó là chưa đủ, còn cần một số kĩ năng bổ trợ ngôn ngữ khác.

(1) Kĩ năng phát ngôn cứng rắn

Trong một số tình huống, khi cần thiết có thể lên cao giọng, cách làm này không chỉ khiến đối phương phải hạ giọng mà còn thể hiện sự quyết tâm của bạn.

(2) Để đường lui cho mình

Nêu yêu cầu cao hơn một chút so với mục tiêu dự định để tạo con đường thỏa hiệp. Phải nhớ rằng, nếu đặt mục tiêu cao, bạn sẽ giành được nhiều thành quả.

(3) Nói nhỏ đúng lúc

Khi nhượng bộ trong đàm phán, nhượng bộ phải chậm, lời nói phải tỏ ra miễn cưỡng, một bước nhượng bộ nhỏ sẽ mang lại lợi ích lớn trong thỏa thuận.

(4) Không nên coi thường những điều nhỏ nhặt

Đối thủ biết về mình càng ít càng tốt, trong khi đó bạn phải tìm hiểu về đối phương, biết người biết ta mới giành chiến thắng.

(5) Vận dụng sức cạnh tranh

Cho dù đối phương cho rằng thứ họ cung cấp là độc quyền, nhưng bạn cũng phải nói cho họ biết rằng bạn có sự lựa chọn khác, hãy để người đàm phán với bạn biết rằng bạn có thể hoặc không mua cũng không sao, hãy đưa ra sự lựa chọn bằng cách tạo môi trường cạnh tranh.

(6) Tạm ngừng đúng lúc

Nếu cuộc đàm phán rơi vào bế tắc, hãy mạnh dạn tạm ngừng, hãy nói bạn cần thảo luận thêm với cấp trên. "Tạm ngừng" sẽ cho đối phương cơ hội nghi ngờ hoặc suy nghĩ lại, đồng thời khôi phục thế chủ động của bạn trong đàm phán.

(7) Cách "đánh cận thành"

Hãy uy hiếp để xem đối phương phản ứng thế nào. Cách làm này có phần mạo hiểm, nhưng cũng có thể rất hữu dụng, khiến đối phương chấp nhận thay đổi hợp đồng hoặc bàn bạc lại.

(8) Vận dụng "Chiếc lược dự toán"

Ví dụ nói: "Tôi thực sự thích sản phẩm của anh, cũng thực sự có nhu cầu, nhưng đáng tiếc tôi không có khả năng chi trả". Cách mặc cả gián tiếp này có thể sẽ khiến đối phương đề nghị nhượng bộ.

(9) Kiên nhẫn

Đừng hi vọng đối phương chấp nhận suy nghĩ của bạn ngay. Phải kiên trì, nhẫn nại. Cuối cùng có thể đối phương sẽ tiếp nhận ý kiến của bạn.

(10) Để đường lui cho đối phương

Hãy nể mặt đối phương và chừa đường lui cho họ. Một cuộc đàm phán được coi là thành công là khi cả hai bên đều vui vẻ rời khỏi bàn. Quy tắc cơ bản của đàm phán là không có bất cứ bên nào bị tổn hại, hai bên đều là người chiến thắng.

(11) Xây dựng lòng tin

Đây là tiền đề của đàm phán thành công. Khi bắt đầu đàm phán, nếu bạn thể hiện sự thấu hiểu, thể hiện nguyện vọng muốn cùng đối phương tìm cách giải quyết cùng có lợi, thì bạn sẽ giành được niềm tin. Khi đối phương tin tưởng bạn thì sẽ tin tưởng sự phân tích của bạn, tin tưởng phương án giải quyết bạn đưa ra, thậm chí còn cảm thấy bạn đang suy nghĩ cho người đó.

(12) Không phân tán và cô lập mình

Khi có tới vài người cùng tham gia đàm phán, tất cả phải đoàn kết một lòng, phấn đấu vì cùng một mục tiêu, một phương pháp, một con đường. Nếu cuộc đàm phán không có kết quả tốt, hãy thuyết phục người khác giúp đỡ bạn, cùng đưa ra kế hoạch và đối sách.

(13) Đàm phán với thái độ khách quan

Khi đàm phán về những điều có liên quan đến bản thân, bạn dễ rơi vào trạng thái căng thẳng và áp lực. Còn khi đàm phán hộ người khác, bạn luôn giữ được trạng thái ung dung, thoải mái, khách quan và luôn thuận lợi đạt mục tiêu. Chính vì thế, hãy đàm phán với thái độ khách quan để dễ đi đến thống nhất.

(14) Không làm tổn thương lòng tự tôn của đối phương

Trong đàm phán, giữ thể diện và lòng tự tôn là vấn đề quan trọng và nhạy cảm. Nhiều chuyên gia đã chỉ ra: Khi đàm phán, nếu một bên cảm thấy bị mất mặt, thì cho dù là giao dịch dễ nhất cũng sẽ để lại hậu quả không tốt. Khi lòng tự tôn của một người bị đe dọa, người đó sẽ cố gắng bảo vệ mình và giữ thái độ đề phòng với mọi thứ xung quanh. Lúc này, việc giao tiếp, tiếp xúc với người đó là rất khó khăn.

Trong nhiều tình huống, không thận trọng trong ngôn ngữ chính là nguyên nhân gây mất thể diện và làm tổn thương lòng tự tôn. Do đó, khi tham gia đàm phán, nhất định phải tuân thủ nguyên tắc phân biệt người và vấn đề, với vấn đề thì “cứng rắn” còn với người thì “mềm mỏng”. Hãy chú ý khéo léo vận dụng ngôn ngữ để mang lại hiệu quả tốt nhất.

(15) Đặt câu hỏi có chọn lọc

Một con chiên nói với cha xứ: “Con có thể hút thuốc trong lúc cầu nguyện không?” Lời đề nghị của anh ta đã bị cha xứ phản đối. Một con chiên khác lại hỏi cha xứ: “Con có thể cầu nguyện trong lúc hút thuốc không?”, lời đề nghị này đã được cho phép. Nội dung, mục đích hỏi của hai con chiên này hoàn toàn giống nhau, chỉ là cách biểu đạt ngôn ngữ khác nhau, nên kết quả cũng trái ngược nhau.

Từ đó có thể thấy, sử dụng ngôn ngữ khéo léo mới có thể đạt hiệu quả mong đợi.

Kĩ năng từ chối khi đàm phán

Từ chối trong đàm phán là kĩ năng và cũng là nghệ thuật, khi từ chối không nên tỏ thái độ cứng rắn. Ngược lại, phải lựa chọn ngôn ngữ thích hợp, cách thức thích hợp, thời cơ thích hợp để tạo đường lui. Điều này yêu cầu bạn phải coi việc từ chối là một môn học và nghiên cứu nó một cách kĩ lưỡng.

(1) Phương pháp nêu câu hỏi

Phương pháp nêu câu hỏi là khi gặp yêu cầu quá đáng từ đối phương, hãy nêu một loạt câu hỏi. Loạt câu hỏi này sẽ khiến đối phương hiểu rõ bạn không phải người dễ bị bắt nạt. Cho dù đối phương trả lời hay không, có thừa nhận hay không, thì loạt câu hỏi đó cũng đã chứng tỏ yêu cầu của họ là thoả đáng.

Trong cuộc đàm phán giao dịch máy nông nghiệp giữa Trung Quốc và một công ty của Nhật Bản, do phía Nhật Bản đưa ra mức giá quá cao, nên phía Trung Quốc đã khéo léo sử dụng phương pháp nêu câu hỏi để từ chối. Phía Trung Quốc đã liên tiếp nêu ra bốn câu hỏi:

Không biết ở Nhật Bản có tổng cộng bao nhiêu công ty sản xuất sản phẩm này?

Tại sao giá thành sản phẩm của quý công ty lại cao hơn các sản phẩm cùng loại của công ty khác tại Nhật?

Không biết trên thế giới có tổng cộng bao nhiêu công ty sản xuất sản phẩm này?

Không biết tại sao giá thành sản phẩm của quý công ty lại cao hơn các sản phẩm cùng loại của những công ty khác trên thế giới?

Những câu hỏi này đã khiến đại diện phía công ty của Nhật Bản rất ngạc nhiên, họ không trả lời, cũng không có cách nào để trả lời, tự hiểu là giá mình đưa ra là quá cao. Cuối cùng, phía Nhật Bản đã quyết định sẽ giảm giá.

Việc vận dụng phương pháp nêu câu hỏi chính là một cách hiệu quả để từ chối khi đàm phán, nhất là đàm phán kinh tế.

(2) Phương pháp viện lí do

Các nhà máy - xí nghiệp hiện đại không hoạt động đơn độc, sự sinh tồn của nhà máy có quan hệ mật thiết với thế giới bên ngoài. Trong đàm phán cũng như trong công việc, có lúc sẽ gặp những yêu cầu không thể đáp ứng. Nếu bạn từ chối thẳng thừng thì rất có thể nhà máy - xí nghiệp của bạn sẽ gặp rắc rối. Đối phó với tình hình này, cách tốt nhất là viện lí do hợp lí để từ chối.

Sản phẩm của một nhà máy nọ tiêu thụ rất tốt. Có một người tới gặp Giám đốc bán hàng, yêu cầu được mua một số lượng hàng lớn với giá gốc. Giám đốc bán hàng thấy đã đến giờ trưa, bèn linh hoạt mời người khách đó đi ăn, vừa ăn ông vừa nói với khách: "Anh cần số lượng hàng lớn với giá thành thấp, điều này vượt quá quyền hạn của tôi. Nhưng anh yên tâm, tôi sẽ cố gắng hết sức, chúng ta hãy ăn cơm trước đã." Sau bữa ăn, Giám đốc bán hàng nói với khách: "Điều kiện

của anh cần tổng Giám đốc của chúng tôi phê duyệt. Nhưng ông ấy lại vừa đi họp ở trong Nam. Anh cứ về đi, hai ngày nữa liên lạc sau.” Người khách bị từ chối một cách nhẹ nhàng, không có lí do gì nữa nên nhanh chóng ra về.

Hai ngày sau, người đó gọi điện đến hỏi. Giám đốc bán hàng cho biết đã báo cáo lên tổng Giám đốc. Tổng Giám đốc trả lời: Chuyện lớn thế phải để chủ tịch công ty giải quyết. Người Giám đốc bán hàng lại yêu cầu khách hàng chờ thêm 2 tuần nữa. Khách hàng thấy rắc rối, nên cũng muốn bỏ cuộc, bởi chủ tịch công ty đồng ý là chuyện không thể, do đó không gọi điện đến hỏi kết quả nữa.

Người Giám đốc bán hàng đã khéo léo chuyển sự chú ý của khách hàng từ mình sang tổng Giám đốc, sau đó chuyển tới chủ tịch công ty. Đây là một cách từ chối rất khéo léo.

(3) Phương pháp bù đắp

Phương pháp bồi thường chính là song song với việc từ chối, có thể đưa ra sự bù đắp nào đó. Bù đắp ở đây không phải bằng vật chất, mà là bù đắp bằng các yếu tố tinh thần hoặc cung cấp thông tin. (Ví dụ, khi bạn từ chối yêu cầu của một người bạn, hãy nói thêm rằng sau này bạn và người đó vẫn là bạn tốt).

(4) Phương pháp điều kiện

Việc từ chối ai đó thường khiến mối quan hệ giữa hai bên trở nên căng thẳng. Do đó, trước khi từ chối, nên đưa ra một số điều kiện và yêu cầu đối phương đáp ứng: Ví dụ nếu đối phương đáp ứng những điều kiện bạn đưa ra thì bạn cũng đáp ứng yêu cầu của họ và ngược lại.

Phương pháp từ chối điều kiện thường được các nhân viên tín dụng nước ngoài dùng để từ chối khách hàng không đủ điều kiện mở tài khoản. Đây cũng chính là một cách từ chối tạo đường lui.

(5) Phương pháp không nói lí do

Ngoại trưởng Liên Xô cũ là một chuyên gia đàm phán, khi đối diện với các đối thủ, bí quyết của ông là không nói rõ bất cứ lí do nào, chỉ nói một từ “Không”.

Với phương pháp nói “Không” không có lí do, ông đã chiến thắng mọi đối thủ trong các cuộc đàm phán. Đây cũng chính là một trong những bí quyết quan trọng tạo nên sự thành công của ông.

(6) Phương pháp hài hước

Trong đàm phán, có lúc bạn sẽ gặp phải đối phương khó từ chối, hoặc những đối phương kiên quyết không hạ thấp yêu cầu, điều kiện, khi đó bạn không nên trực tiếp từ chối mà nên từ từ tiếp nhận. Sau đó căn cứ vào yêu cầu và điều kiện của đối phương mà đưa ra những kết luận không thực tế hoặc phủ định. Phương pháp này luôn mang lại hiệu quả tạo sự hài hước.

Có một thời kì, Liên Xô cũ và Na Uy đã đàm phán về việc mua cá trích của Na Uy. Trong quá trình đàm phán, đại diện phía Na Uy đã đưa ra mức giá quá cao. Mặc dù hai phía đã thảo luận rất nhiều, nhưng phía Na Uy vẫn không chịu nhượng bộ. Cuộc đàm phán kéo dài nhiều vòng, đại diện đàm phán cũng đã thay đổi nhưng vẫn không có kết quả.

Để giải quyết vấn đề này, chính phủ Liên Xô cũ đã giao toàn quyền giao dịch cho Kollontai. Việc Na Uy ra giá quá cao, trong khi Liên Xô đề nghị mức giá thấp, khiến cuộc đàm phán gần như rơi vào bế tắc. Nhưng người Na Uy không để ý tới điều đó, vì dù thế nào thì dân Nga vẫn phải ăn cá và vẫn phải mua hàng của họ. Lúc này, Kolllontai nói với đại diện phía Na Uy: “Vậy được, tôi đồng ý với mức giá của các ông. Nếu chính phủ nước tôi không đồng ý, tôi sẽ dùng tiền lương của mình để trả. Tuy nhiên, do tiền lương của tôi có hạn, nên phải trả góp, sợ rằng trả hết đời mới xong.”

Hai bên không nhịn được cười. Cuối cùng phía Na Uy cũng đồng ý với mức giá do Liên Xô đề xuất. Chính sự hài hước của Kollontai đã giúp bà hoàn thành nhiệm vụ mà trước đó rất nhiều người đã không làm nổi.

CHƯƠNG 12

Kĩ năng diễn thuyết sinh động

Diễn thuyết là một hoạt động xã hội, có tính tổng hợp, trực quan, thực tế và nghệ thuật của con người. Trong xã hội ngày nay, diễn thuyết cũng là một cách để thể hiện bản thân, một bài diễn văn hay có thể cổ vũ tinh thần mọi người, để lại ấn tượng sâu sắc. Trong công việc hoặc trong một số hoạt động, diễn thuyết chính là cơ hội thể hiện năng lực của một người, tài ăn nói khéo léo sẽ quyết định chất lượng diễn thuyết.

Mở đầu thuyết phục, ấn tượng

Có câu: "Vạn sự khởi đầu nan". Khi diễn thuyết, bạn phải thu hút sự chú ý của người nghe trong vòng 5 giây, đối với những người lần đầu diễn thuyết thì điều này rất khó khăn. Như Gorky đã nói: "Câu nói mở đầu là khó nhất. Nó giống như gam chủ đạo trong một bản nhạc, phải cần một thời gian dài mới có thể tìm thấy."

Một chuyên gia diễn thuyết giàu kinh nghiệm đã nói: "Một bài diễn văn chất lượng nhất là bài có phần mở đầu đẹp và phần kết luận để lại ấn tượng sâu sắc." Vì thế, những lời nói đầu tiên vô cùng quan trọng. Phải nhanh chóng nắm được tâm lí người nghe, chuyện này không dễ, nếu phần mở đầu không thu hút, thì sau đó dù có nói hay thế nào cũng khó khiến người nghe cảm thấy hứng thú.

Mở đầu phải ngắn gọn trong khoảng một, hai câu thì mới có thể thu hút được sự chú ý của người nghe, nhưng việc này yêu cầu chúng ta phải học và nắm được các kĩ năng diễn thuyết.

Tạo sự hồi hộp để khơi dậy tâm lí tò mò của người nghe

Tò mò, luôn muốn tìm hiểu về những thứ chưa biết, đó là bản tính của con người. Trong diễn thuyết, chúng ta có thể thu hút sự chú ý của mọi người bằng cách lợi dụng bản tính này.

Một giáo sư địa lí giảng bài cho sinh viên. Khi bắt đầu, lớp học rất ồn ào. Nhưng giáo sư không hề tức giận, ông lấy từ trong túi ra một viên đá đen và nói: "Các em hãy chú ý, đây là một hòn đá rất quý giá, ở nước ta chỉ mình tôi có hòn đá này." Các sinh viên im lặng bởi họ đã bị hòn đá đen thu hút. Mọi người đều tự hỏi: Đây là đá gì mà quý như vậy? Khi các sinh viên đã trật tự và nhìn hòn đá với đôi mắt tò mò, vị giáo sư bắt đầu nói về cuộc thám hiểm Nam Cực. Cuối cùng mọi người đều biết, hòn đá đen đó được phát hiện và lấy về từ Nam Cực sau một chuyến thám hiểm.

Đây chính là phương pháp tạo sự hồi hộp, dùng một hoặc một vài sự vật để nắm bắt tâm lí người nghe và khơi dậy sự tò mò của họ. Nhưng cần phải chú ý, những sự vật này phải có liên quan tới chủ đề diễn thuyết.

Một phóng viên nổi tiếng người Mỹ đã mở đầu như thế này trong một bài diễn thuyết:

"Có một ngày, khi tôi đang đi trên đường phố Jerusalem, tôi gặp một người mặc trang phục phương Đông. Thế nhưng người này trông không giống người Ả Rập chút nào, anh ta có đôi mắt xanh, trong khi người Ả Rập thường có mắt đen hoặc xám."

Đoạn mở đầu này đã khiến người nghe tò mò, hi vọng có thể nghe tiếp để xem người đàn ông đó là ai? Tại sao anh ra lại cải trang thành người Ả Rập? Anh ta làm gì và sau đó thế nào?

Lúc này, người nghe đã bị thu hút bởi lời nói của bạn, tiếp theo bạn có thể nói về quan điểm của mình.

Muốn diễn thuyết thành công trước đám đông, trước tiên bạn phải giỏi trong việc mở đầu bằng cách khơi dậy sự tò mò của người nghe.

Sử dụng ngôn ngữ mạnh dạn

Khi diễn thuyết, chúng ta có thể vận dụng ngôn ngữ ngắn gọn, mạnh dạn để thu hút sự chú ý của người nghe và đạt hiệu quả diễn thuyết tốt đẹp.

"Hôm qua, suýt chút nữa tôi đã cởi váy", một người phụ nữ trẻ đã bắt đầu bài diễn thuyết của mình như vậy, khi đó mọi người đều rất ngạc nhiên và giục cô hãy nói tiếp.

"Hôm qua khi tôi đang dọn phòng khách, hai cậu con trai đang học tiểu học của tôi đã cãi nhau, chúng cãi nhau rất to. Đứa em nói trước: "Anh là đồ ngốc! Rốn mẹ lõm chứ không phải lồi." Tiếp đó thằng anh lại nói: "Rốn mẹ không lõm, mà lồi, hiểu chưa?" Đứa em nói: "Anh nói dối, không phải như vậy". Thằng anh nói: "Em mới là người nói dối." Tôi thấy tình hình căng thẳng, nên lập tức nói chen vào: "Hai con trật tự, để mẹ cho các con xem rốn mẹ lồi hay lõm." Sau đó tôi làm động tác như chuẩn bị cởi váy ra. "Đừng mẹ ơi!", sau đó hai đứa con tôi lập tức tỏ vẻ xấu hổ rồi cả ba cùng bật cười."

Chủ đề của bài diễn thuyết là "quan hệ tình thân", phần mở đầu kịch tính và sự hài hước trong lời nói của người phụ nữ đã mang lại hiệu quả tốt đẹp. Cô đã sử dụng lời nói bạo dạn để gây ấn tượng và thu hút người nghe.

Mở đầu bằng cách đưa ra ví dụ thực tế

Đại đa số mọi người khi phải nghe lí thuyết trừu tượng trong thời gian dài đều cảm thấy mất kiên nhẫn. Việc lấy ví dụ thực tế sẽ khiến họ có cảm hứng nghe tiếp. Vì thế, mở đầu bằng cách lấy ví dụ thực tế sẽ tạo nguồn cảm hứng, sau đó tiếp tục diễn giải để người nghe dễ dàng tiếp nhận quan điểm của bạn.

Đây là cách Mary chọn để mở đầu bài diễn thuyết về chủ đề cấm kết hôn ở tuổi vị thành niên: "Ngày hôm qua, khi đoàn tàu hỏa đi qua một thị trấn cách đây không xa, tôi đột nhiên nhớ lại nhiều năm trước ở đó có một đám cưới. Ngày nay, ở New York vẫn còn rất nhiều cuộc hôn nhân kiểu như vậy, do đó hôm nay tôi không thể không kể chi tiết về đám cưới đó. Đó là ngày 12 tháng 12, một cô bé mới 15 tuổi đã gặp và quen biết một sinh viên đại học năm nhất. Đến ngày 15 tháng 12, tức 3 ngày sau, họ đã khai gian tuổi của cô bé và đăng kí kết hôn. Bởi vì pháp luật quy định, ở độ tuổi đó, các em có thể kết hôn mà không cần sự cho phép của cha mẹ. Sau khi đăng kí kết hôn, họ đã lập tức tìm một cha xứ để làm chứng, tuy nhiên cha xứ đã từ chối. Không lâu sau, người mẹ cô bé nghe được chuyện này. Nhưng trước khi mẹ cô bé tìm được con mình, cặp đôi trẻ đã có được giấy đăng kí kết hôn hợp pháp. Họ ở trong khách sạn hai ngày hai đêm, tuy nhiên cuối cùng, chàng trai vẫn bỏ rơi cô gái."

Cách mở đầu thế này rất tự nhiên, thực tế, cụ thể, mang lại cho người nghe cảm giác gần gũi và muốn nghe tiếp và vui vẻ tiếp nhận quan điểm của người nói.

Mở đầu bằng danh ngôn

Danh ngôn của người nổi tiếng có tầm ảnh hưởng và dễ được chấp nhận. Những vấn đề được nhắc đến trong danh ngôn được coi như tiêu chuẩn lí thuyết. Mở đầu bằng danh ngôn sẽ thu hút người nghe.

Một nhà diễn thuyết khi diễn giảng về sự thành công trong công việc đã mượn lời của Carnegie: "Trên đời có hai phần thưởng tốt nhất – vinh quang và tiền bạc, mà chúng ta chỉ cần bỏ ra một thứ, là khả năng sáng tạo. Vậy sáng tạo là gì? Hãy để tôi nói cho các bạn biết, đó chính là không cần người khác hướng dẫn mà có thể làm đúng và đạt được thành công."

Cách mở đầu bài diễn thuyết như vậy đã giúp nhấn mạnh chủ đề. Từ đó người diễn thuyết có thể đưa ra ví dụ cụ thể sinh động để chứng minh cho tác dụng của sự sáng tạo trong việc tạo nên thành công trong công việc. Cách dẫn dắt này đương nhiên sẽ khiến người nghe dễ dàng tiếp nhận.

Sử dụng lợi ích thiết thân

Lợi ích thiết thân chính là điều con người quan tâm nhất. Hãy sử dụng lợi ích trực tiếp của người nghe làm "mồi câu". Khi diễn thuyết, nếu đề cập đến những vấn đề có liên quan trực tiếp tới người nghe sẽ thu hút được sự chú ý của họ. Khi diễn giải về tầm quan trọng của việc kiểm tra sức khỏe định kì, có thể nói như sau:

"Các bạn có biết, theo tính toán của bảo hiểm nhân thọ, các bạn có thể sống được bao nhiêu năm không? Các chuyên gia bảo hiểm nhân thọ cho biết, lấy 80 trừ đi số tuổi của bạn hiện tại thì rút ra được một hiệu số, số năm bạn sống thêm bằng 2/3 hiệu số này. Ví dụ bây giờ bạn 35 tuổi, vậy hiệu số 80 trừ đi 35 là 45, số năm bạn có thể sống thêm bằng 2/3 của 45, bạn sống được 30 năm nữa, như vậy có đủ không? Không đủ! Chúng ta muốn sống thật lâu. Nhưng kết luận này có được sau khi điều tra với hàng triệu người. Vậy chúng ta có hi vọng sống qua con số đó không?

Đương nhiên là có, chỉ cần bạn lưu tâm là được! Và bước đầu tiên phải thực hiện chính là lên kế hoạch kiểm tra sức khỏe định kì…”

Như vậy, người nghe nhất định sẽ coi trọng việc kiểm tra sức khỏe định kì.

Mở đầu bằng thực tế bất ngờ

Khi diễn thuyết, nếu người nói có thể ngay lập tức nêu ví dụ thực tế khiến người nghe cảm thấy kinh ngạc thì chắc chắn sẽ thu hút được sự chú ý của người nghe.

Một người đàn ông khi đề cập tới “Kì quan vô tuyến điện” đã nói: “Các bạn có tin không? Âm thanh mà một con ruồi tạo ra trong cốc thủy tinh ở phương bắc, khi được truyền tới phương nam bằng vô tuyến điện, to thế nào không? Xin thưa, âm thanh đó to như tiếng thác nước Niagara”. Phản ứng đầu tiên của mọi người là không tin đó là sự thật, chính vì thế mà người nghe muốn tiếp tục tìm hiểu chi tiết hơn.

Cách mở đầu bằng thực tế bất ngờ đã rất nhanh chóng thu hút sự chú ý của người nghe, thôi thúc người nghe muốn tìm hiểu nội dung cụ thể. Một ví dụ khác:

Một người khi diễn thuyết về chủ đề “Hành vi phạm tội” đã mở đầu bằng một câu nói khiến mọi người đều kinh ngạc: “Tình trạng phạm tội ở Mỹ là tồi tệ nhất thế giới, có thể các bạn không tin nhưng đây là sự thật. Tội phạm giết người ở Cleveland thuộc Ohio cao gấp 6 lần ở London, trong khi tội phạm trộm cướp cao gấp 170 lần. Mỗi năm, số người bị trộm cắp tại Cleveland cao hơn nhiều so với ở cả ba vùng England, Scotland, và Wales của Anh. Các vụ giết người ở New York nhiều hơn so với cả nước Pháp, Đức, Italia và Anh. Sở dĩ những vụ án kinh hoàng liên tiếp xảy ra tại Mỹ là do kết quả của việc xử phạt chưa nghiêm minh”.

Hai ví dụ trên đây đã cho thấy, cách mở đầu bằng thực tế bất ngờ, khó tin có thể ngay lập tức khiến người nghe cảm thấy kinh ngạc, khiến họ tò mò và quan tâm, đồng thời mong muốn được nghe tiếp.

Tạo ra sự tương phản mạnh

Hãy so sánh chủ đề diễn thuyết với các sự vật trái ngược hoàn toàn nhằm mục đích gây ấn tượng mạnh mẽ cho người nghe. Chủ yếu sử dụng phương pháp đối xứng, tương phản khi so sánh để dẫn dắt người nghe vào chủ đề.

Một nhà diễn thuyết nói về chủ đề “Đàn ông”. Vừa bắt đầu, người này đã nói về việc tưởng như không liên quan gì tới chủ đề. Nhà diễn thuyết nói cụ thể về bốn “khó khăn” ông gặp phải: “Tôi không hiểu ý đồ của nhà tổ chức, đây là khó khăn thứ nhất tôi gặp phải. Hôm nay, lần đầu tiên tôi đến trường các bạn, tất cả đều là người lạ, trong một môi trường lạ, người ta dễ có cảm giác khó thích ứng, đây là khó khăn thứ hai của tôi. Vừa rồi các bạn đã thể hiện những tiết mục rất xuất sắc, những tràng pháo tay đã chứng minh điều đó, nó gây áp lực cho tôi và cũng là khó khăn thứ ba đối với tôi. Rất không may, tôi có mang theo bài diễn thuyết của mình bằng văn bản nhưng lại quên không mang theo kính nên không thể đọc, đây chính là khó khăn thứ tư…”

Phần mở đầu của nhà diễn thuyết tưởng như không có liên quan gì tới chủ đề của ngày hôm đó, nhưng sau khi trình bày xong bốn khó khăn, ông đột nhiên chuyển hướng và khéo léo dẫn vào chủ đề cần nói: "Thế nhưng, tôi không lo lắng, mà ngược lại tôi còn rất tự tin. Tôi tin rằng, khi đứng trên bục diễn thuyết, tôi sẽ có đủ dũng cảm, sẽ cố gắng hết sức và thành công. Bởi vì chủ đề mà tôi chọn ngày hôm nay là - "Đàn ông".

Như vậy, chủ đề "Đàn ông" đã được hình thành sau khi có sự so sánh giữa dũng cảm, tự tin và lo lắng, khó khăn, nhà diễn thuyết đã khéo léo dẫn dắt người nghe tới chủ đề ông muốn trình bày.

Không đi con đường bình thường

Chủ đề chính là linh hồn của bài diễn thuyết. Một chủ đề chính xác, mới mẻ, tập trung và sâu sắc có tác dụng rất lớn nhằm tạo nên sự thành công cho buổi diễn thuyết. Khi chọn chủ đề diễn thuyết, nhất định phải tôn trọng người nghe để đưa ra những nội dung hay nhất.

Chủ đề diễn thuyết, đầu tiên phải chọn lựa những quan điểm tư tưởng quan trọng có liên quan tới lợi ích của người nghe.

Đồng thời, người diễn thuyết phải có thế giới quan chính xác. Có như vậy thì người nói mới nêu bật được quan điểm và lập trường của mình, phải quan sát và phân tích vấn đề để nắm được bản chất của sự vật, đưa sự vật phát triển theo quy luật khách quan mới có thể xác định được chính xác chủ đề diễn thuyết.

Ngoài ra, khi lựa chọn chủ đề, diễn đạt phải rõ ràng. Chủ đề phải mới mẻ để thỏa mãn nhu cầu của người nghe, thể hiện sự tự tin và từng trải của người diễn thuyết.

Đương nhiên, chủ đề diễn thuyết nhất định phải tập trung, mọi diễn giải đều phải xoay quanh chủ đề chính, cách nói rõ ràng, súc tích để gây ấn tượng sâu sắc với người nghe.

Nếu làm được những điều này, một chủ đề hay chắc chắn sẽ xuất hiện.

Đương nhiên, trình độ của người nghe ngày càng được nâng cao, yêu cầu chọn đề tài của người diễn thuyết cũng đòi hỏi ngày một cao. Sự mới mẻ đã trở thành mục đích theo đuổi hàng đầu, ai cũng hi vọng những lời mình nói ra là mới. Trong quá trình cân nhắc trước khi phát ngôn, hãy lấy sự mới mẻ làm mục tiêu hướng đến.

Sau đây chúng tôi xin giới thiệu ba cách làm mới chủ đề.

(1) Đuổi mây đi để thấy mặt trời

Những chất liệu để nói hầu hết đều là những sự vật đã quen thuộc với mọi người, để làm mới chủ đề, chúng ta cần thay đổi quy luật vốn có của sự vật. Giống như mây trên trời, mọi người cho rằng việc mây che mặt trời là chuyện thường. Nhưng nếu xua mây đi để mặt trời lộ diện, điều này phá vỡ suy nghĩ truyền thống và chắc chắn người nghe sẽ vui vẻ tiếp nhận.

(2) Chuyển góc nhìn

Nghệ thuật nhiếp ảnh không chỉ chụp ở góc chính diện, mà còn chụp ở mọi góc độ, từ phía bên cạnh đến phía sau. Chỉ có như vậy mới có thể có được những bức ảnh đẹp. Từ cùng một việc nhưng phát hiện ra nhiều đề tài khác nhau cũng cần đến nghệ thuật này, đó chính là sự thay đổi góc nhìn. Nội dung kết cấu của bất cứ sự vật nào cũng đều tương đối phức tạp, vẻ bề ngoài cũng rất đa dạng. Do đó, trong quá trình cân nhắc, có thể lựa chọn đề tài từ nhiều góc độ để tránh sự lặp lại nhàm chán.

(3) Phương pháp kết hợp tri thức

Phương pháp này chính là kết hợp những kiến thức quen thuộc độc lập để biến chúng thành nội dung mới và đưa ra những quan điểm mới. Khi diễn thuyết, hãy khéo léo lồng ghép những quan điểm mới một cách trình tự khoa học để mang tới cho đề tài những nội dung mới mẻ, thu hút.

Điều cần phải chú ý là, chỉ có thể sáng tạo khi đã lựa chọn được nội dung phù hợp, nội dung đóng vai trò rất quan trọng trong sáng tạo. Chính vì thế mà người nói cũng cần phải suy nghĩ thận trọng, toàn diện trước khi chính thức phát ngôn.

Nghệ thuật tùy cơ ứng biến khi diễn thuyết

Trong quá trình diễn thuyết, lúc nào cũng có thể xuất hiện sự cố gây ảnh hưởng không tốt. Về điều này, người diễn thuyết nhất định phải chuẩn bị tâm lí tùy cơ ứng biến, có thể dùng những phương pháp sau để thoát khỏi tình trạng bối rối.

Đối phó với sự hỗn loạn bằng cách giữ bình tĩnh

Người nghe diễn thuyết thường khá đông, rất dễ xảy ra tình trạng mất trật tự, hỗn loạn, lúc này người diễn thuyết nhất định không được hoang mang, mà phải bình tĩnh đối phó, sử dụng các phương pháp đặc biệt để thu hút sự chú ý của người nghe.

Trong cuộc thi hùng biện bảo vệ môi trường của một trường đại học, do liên tục xuất hiện các nhà hùng biện nhàm chán nên người nghe bị mất hứng thú, thậm chí đã xuất hiện tình trạng người nghe bỏ đi chỗ khác, tình hình trở nên hỗn loạn. Lúc này, một nhà hùng biện lên sân khấu, sau khi cúi chào khán giả, người đó cầm micro tiến về phía trước và nói to: “Chào mọi người, tôi là Thọ đến từ học viện báo chí, chủ đề diễn thuyết của tôi là “Ai cũng phải có trách nhiệm bảo vệ môi trường”. Do phần mở đầu của các thí sinh hầu hết giống nhau, nên không thể gây hứng thú cho người nghe, phía dưới sân khấu vẫn rất hỗn loạn. Nhưng sau khi tự giới thiệu, thí sinh tham gia hùng biện này đã không nói gì và chỉ đứng im một chỗ mỉm cười, nhìn chằm chằm vào ban giám khảo phía dưới mà không có bất cứ động tĩnh gì.

Mọi người không biết có chuyện gì xảy ra nên lập tức giữ trật tự, sau khi không gian trở nên yên tĩnh, thí sinh hùng biện mới bắt đầu nhìn lên và bắt đầu bài diễn thuyết của mình.

Khi diễn thuyết, chúng ta khó tránh khỏi tình trạng bên dưới quá mất trật tự, lúc này, người diễn thuyết cần phải bình tĩnh, không được để mình bị ảnh hưởng, đồng thời sử dụng một số phương pháp đặc biệt thu hút sự chú ý của mọi người để đạt mục đích khiến người nghe tập trung tinh thần.

Khéo léo thay đổi khi chủ đề bị trùng lặp

Trong các cuộc thi hùng biện, thường xảy ra tình trạng nội dung hoặc chủ đề của các thí sinh bị trùng nhau. Khi gặp tình huống này, lựa chọn đúng đắn nhất là ngay lập tức thay đổi. Nếu chủ đề của người khác giống chủ đề của bạn mà người đó lại nói trước, thì phải ngay lập tức thay đổi chủ đề của mình, khiến nó trở nên mới mẻ hơn. Nếu người khác dùng danh ngôn hoặc lấy ví dụ cụ thể giống bạn, thì hãy lập tức tìm nội dung khác thay thế để tránh bị lặp lại, ảnh hưởng tới suy nghĩ của người nghe.

Trong một cuộc thi hùng biện về chủ đề tình yêu quê hương đất nước, Vân định sử dụng câu hát mở đầu trong bái hát "Việt Nam quê hương tôi" để bắt đầu phần thi của mình. Nhưng thật không ngờ, thí sinh thi trước cô đã dùng cách này. Nếu thay đổi thì sẽ không phù hợp với nội dung bài diễn thuyết, thời gian quá gấp rút, không biết phải làm thế nào? Rất nhanh chóng, Vân đã linh hoạt nghĩ ra cách ứng phó, đến lượt mình, cô ung dung bước lên sân khấu và nói: "Thí sinh vừa rồi có nhắc tới một bài hát, trong bài hát có câu: Việt Nam đất nước quê hương chúng tôi, có hàng dừa xanh xa tít chân trời…" sau đó cô đã rất tự nhiên trình bày tiếp nội dung diễn thuyết của mình, thuận lợi hoàn thành phần thi và giành kết quả cao.

Bình tĩnh đối mặt với sự khiêu khích

Khi đối mặt với khiêu khích, tuyệt đối không nên tỏ ra hoang mang, bất an. Hãy bình tĩnh tiếp tục bài diễn thuyết, giữ vững tinh thần, không thay đổi thái độ thể hiện phong thái của một nhà hùng biện.

Tháng 11 năm 1940, bộ giáo dục Trung Quốc mời nhà diễn thuyết Mã Dần Sơ nói về đề tài Chiến tranh kinh tế. Sau khi bắt đầu bài diễn thuyết được một lúc, hội trường phía dưới bỗng trở nên hỗn loạn, xuất hiện nhiều tiếng la ó phản đối, yêu cầu ngừng diễn thuyết.

Trước tình trạng này, Mã Dần Sơ bình tĩnh nói: "Hôm nay tôi đưa cả người nhà mình tới đây, tôi phải thực hiện bài diễn thuyết này vì trách nhiệm chống lại chiến tranh và chống lại sự đổ máu vô nghĩa." Tiếp đó ông nói: "Ai muốn bắt tôi, xin hãy nhẫn nại đợi tôi nói xong rồi bắt cũng không muộn".

Khi đối mặt với sự khiêu khích, nhà hùng biện Mã Dần Sơ đã không hề hoang mang mà dùng chính sự chính nghĩa để đáp trả, ông đã khiến người nghe hiểu được tình hình thực tế.

Trong bài diễn thuyết, bằng tấm chân tình, nhà hùng biện Mã Dần Sơ đã khiến tất cả mọi người xúc động, đây cũng là một đòn mạnh vào những kẻ la ó phản đối, khiêu khích ông.

Trả lời trôi chảy khi được đặt câu hỏi

Trong quá trình diễn thuyết, người nghe có lúc sẽ đặt câu hỏi với người nói, có câu hỏi thực sự là xin ý kiến, nhưng cũng có câu hỏi nhằm mục đích thăm dò trình độ người nói, còn có cả những câu hỏi cố ý làm khó khiến người diễn thuyết bối rối. Khi gặp trường hợp này, đầu tiên phải chuẩn bị trước câu trả lời cho những câu hỏi mà người nghe có thể sẽ hỏi. Thứ hai là làm rõ mục đích và ý đồ của người hỏi trước khi trả lời. Thứ ba là cố gắng trả lời ngắn gọn, súc tích nhằm thể hiện trí tuệ và năng lực của bản thân. Đối với những người mượn cơ hội đặt câu hỏi để công kích, phải kiên quyết đáp trả. Đương nhiên, việc đáp trả này cũng cần kĩ năng.

Một lần, nhà sinh vật học nổi tiếng Darwin được mời làm báo cáo về "Thuyết tiến hóa". Khi báo cáo vừa kết thúc, một cô gái xinh đẹp đã nêu câu hỏi: "Theo lí thuyết của ông, con người tiến hóa từ vượn, nếu áp dụng lí thuyết này với ông thì rất đáng tin, lẽ nào tôi cũng nằm trong số đó." "Đương nhiên rồi." Đác-Uyn nhìn cô gái và trả lời: "Thế nhưng cô không phải tiến hóa từ vượn thông thường, mà tiến hóa từ một con vượn vô cùng xinh đẹp."

Khéo léo đối phó khi bị quên nội dung nói

Người diễn thuyết, nhất là những người mới, khi đứng trước đám đông thường bị mất bình tĩnh và không tránh khỏi căng thẳng. Hậu quả thường gặp khi căng thẳng là quên mất phải nói gì. Lúc này, nhiều nhà diễn thuyết thường bị lặng đi mất một lúc và không biết tiếp tục như thế nào. Thực tế, quên lời là chuyện rất bình thường, nhiều chuyên gia hùng biện cũng không tránh khỏi điều này, điều quan trọng là cách xử lí tình huống sau đó.

Đầu tiên, không nên vội vàng, hãy ổn định lại tinh thần và mỉm cười. Sau đó, hãy nghĩ cách để tiếp tục diễn giải vấn đề mình đang nói trước khi kịp nhớ ra nói đến đâu. Theo kinh nghiệm, khi quên lời rất khó nhớ lại ngay trên sân khấu, vì thế hãy tạm bỏ qua vấn đề bị quên và nói tiếp vấn đề khác. Đương nhiên điều này yêu cầu người nói phải có khả năng ứng biến, hãy tỏ ra thật tự nhiên, có thể người nghe sẽ vẫn nhận ra, nhưng như thế vẫn tốt hơn nhiều so với việc bị đứng ngẩn người trên sân khấu.

Kĩ năng vừa thuyết vừa diễn

Mục tiêu hàng đầu của người diễn thuyết là thu hút sự chú ý của người nghe, điều chỉnh cảm xúc, khiến người nghe tiếp nhận và ghi nhớ nội dung diễn thuyết. Muốn thực hiện mục tiêu này, phải học cách đưa hình tượng vào lời nói, đưa cảm xúc thật vào khiến bài diễn thuyết có tình cảm.

Hãy để người nghe "nhìn thấy" lời nói của bạn

Khi diễn thuyết, nếu muốn người nghe cảm nhận được ngôn ngữ của bạn, thì bạn phải sử dụng ngôn ngữ có tính hình tượng.

Carnegie đã từng nói: "Nếu đưa hình tượng vào lời nói, thì lời nói của bạn sẽ có tầm ảnh hưởng và sẽ được yêu thích."

Khi diễn thuyết, hãy hướng tới những sự vật đặc biệt và làm nổi bật hình ảnh của sự vật đó. Ví dụ nói "một con ngựa màu đen" sẽ sinh động hơn nói "một con ngựa". "Một con gà trống trắng" sẽ mang lại hình ảnh rõ ràng hơn so với việc chỉ nói một từ "gà".

Năm 1927, sau khi khởi nghĩa thất bại, Mao Trạch Đông đã có bài diễn thuyết để tập hợp lại đội ngũ khởi nghĩa. Ông nói: "Lực lượng công nông vũ trang của chúng ta vẫn còn rất nhỏ, giống như một hòn đá nhỏ vậy. Trong khi lực lượng phản động lại rất lớn, giống như một thùng nước lớn. Chỉ cần kiên trì, sẽ có ngày chúng ta có thể dùng hòn đá nhỏ làm vỡ thùng nước lớn."

Ở đây, "hòn đá nhỏ" và "thùng nước lớn" là những hình ảnh đã quen thuộc với tầng lớp công nông, nếu dùng cách nói "lực lượng khẳng định sự phát triển xã hội" và "lực lượng phủ định sự phát triển xã hội" để thay thế cho "hòn đá nhỏ" và "thùng nước lớn" thì sẽ không dễ được quần chúng tiếp nhận.

Tính sinh động và hình tượng của ngôn ngữ sẽ giúp người nghe dễ hiểu. Một người biết cách diễn giải sẽ khiến hình tượng trong lời nói xuất hiện trước mắt người nghe. Tuy nhiên, khi diễn thuyết, nếu trong lời nói không có tình cảm thì rất khó điều chỉnh cảm xúc người nghe, kết quả sẽ chỉ khiến người nghe cảm thấy nhàm chán.

Nên tỏ ra xúc động khi cần

Diễn thuyết là sự kết hợp của diễn và thuyết. Diễn thuyết không chỉ là sự truyền đạt lời nói đến người nghe mà còn là truyền đạt tình cảm tới người nghe. Một bài diễn thuyết thiếu cảm xúc được coi là thất bại. Con người không có tình cảm thì không bao giờ có thể trở thành nhà diễn thuyết.

Đối với các nhà hùng biện, bắt buộc phải có tình cảm chân thành, phong phú thì mới có thể đưa tình cảm vào lời nói, mượn động lực tình cảm để phát huy tác dụng tích cực trong nhân tố tâm lí và giành được thành công.

Tình cảm con người là không thể giả tạo. Khi diễn thuyết, phải có tình cảm thì mới tạo ra được sức ảnh hưởng, mới có thể đổi lấy phản ứng tích cực của người nghe và có được sức mạnh lay động lòng người.

Vậy tình cảm con người đến từ đâu? Tình cảm đến từ cảm xúc thực tế của người diễn thuyết. Tình cảm có nguồn gốc từ thực tế cuộc sống và từ niềm tin kiên định của con người. Niềm tin kiên định và thế giới quan quyết định cảm xúc con người, cảm xúc trong diễn thuyết đến từ chính niềm tin này. Người diễn thuyết muốn làm cho phần trình bày của mình có tình cảm thì phải xây dựng được niềm tin cuộc sống, nếu không, cảm xúc của người diễn thuyết chỉ là những điều vô nghĩa không có sức lay động.

Tướng quân MacArthur của Mỹ không chỉ là bậc thầy quân sự mà còn là một chuyên gia diễn thuyết giàu cảm xúc. Những buổi trò chuyện của ông đều chứa đựng rất nhiều tình cảm khiến người nghe vô cùng xúc động. Ví dụ, năm 1951, trong bài diễn thuyết trước quốc hội với chủ đề "Cựu binh không chết", ông đã nói: "Tôi sắp kết thúc 52 năm sự nghiệp, tất cả những mơ

ước, hi vọng thời niên thiếu của tôi đã thành sự thật… Thế nhưng tôi vẫn nhớ như in hai câu trong một bài hát rất được yêu thích khi ở doanh trại…” Bài diễn văn tình cảm của ông nhận được sự ủng hộ của tất cả mọi người có mặt ở đó, nhiều khán thính giả nghe đài hoặc xem tivi cũng rất xúc động.

Năm 1962, vị tướng quân đã 82 tuổi này quay về nơi ông đã từng học tập và làm việc để có bài hùng biện cuối cùng trước các học viên. Khi kết thúc ông nói: “Sinh mệnh của tôi đã đến lúc hoàng hôn… hào quang xung quanh tôi đã biến mất, nhưng tôi vẫn luôn nhớ về một thời hào hùng…” Bài diễn văn xúc động của ông đã khiến tất cả các học viên hiểu rõ hơn ý nghĩa và sức mạnh của trách nhiệm quốc gia.

Vị tướng quân đã sử dụng tình cảm để thu hút người nghe và đạt được thành công trong diễn thuyết. Đương nhiên, chỉ có tình cảm không thôi là chưa đủ, điều quan trọng là làm sao sử dụng tình cảm một cách hài hòa để có thể lay động trái tim người nghe.

(1) Ý nghĩa lời nói truyền đạt tình cảm

Khi nội dung diễn thuyết đạt mức tình cảm cao trào, một số nhà hùng biện sẽ sử dụng câu so sánh, câu chính phản, câu cảm thán hoặc lặp lại các câu nói để làm tăng ấn tượng tình cảm. Cách làm này sẽ khiến người nghe có cảm giác gần gũi.

Ngoài ra, còn có thể sử dụng phương pháp dùng tình cảm để nói về lí trí, nói về sự việc và hình ảnh. Như vậy không chỉ làm tăng sức mạnh của lời nói, mà còn làm tăng sức sống cho lí luận.

(2) Ngữ điệu truyền đạt tình cảm

Một trong những cách truyền đạt tình cảm đến mọi người là thông qua ngữ điệu lời nói. Các tình cảm phức tạp như kiên định, do dự, vui vẻ, đau khổ, khát vọng… đều có thể được thể hiện thông qua ngữ âm, ngữ điệu cao thấp hoặc nhanh chậm.

(3) Sắc thái tình cảm

Sắc thái không thể thay thế ngôn ngữ, nhưng nó là một phần bổ trợ quan trọng cho thanh điệu ngôn ngữ. Sử dụng ngôn ngữ cộng thêm sắc thái phù hợp trong diễn thuyết có thể tạo cảm tình và khiến người nghe cảm thấy hứng thú.

Động tác, tình cảm, trạng thái của người diễn thuyết không chỉ mạng lại hình ảnh thị giác cho người nghe mà còn có thể bộc lộ khí chất của nhà diễn thuyết, do đó khi diễn thuyết, cần chú ý sử dụng hợp lí các sắc thái tình cảm.

Khéo léo kết thúc bài diễn thuyết

Việc diễn thuyết cũng giống như vẽ một bức tranh, những lời kết thúc cũng giống như những nét vẽ cuối cùng, sẽ để lại ấn tượng mạnh mẽ. Carnegie đã từng nói: "Cuối cùng cũng là quan trọng nhất". Phần kết của bài diễn thuyết cũng giống như phần mở đầu, đều vô cùng quan trọng.

Vậy tại sao phần kết lại quan trọng như thế? Đó là vì những lời nói cuối cùng có thể khiến người nghe tư duy, tổng hợp lại toàn bộ nội dung để nắm được những vấn đề chính của bài diễn thuyết.

Lúc nào người nói cũng phải chú ý tới cảm xúc của người nghe. Khi người nghe muốn bạn nói tiếp thì dù bạn có nói nhiều một chút, họ cũng không cảm thấy phiền và không để ý tới việc thời gian đang trôi đi. Nhưng nếu mọi người vừa nghe bạn nói vừa nhìn đồng hồ thì phải lựa chọn thời cơ thích hợp để kết thúc.

Rất nhiều nhà diễn thuyết không thực sự thành công ở phần kết thúc. Hầu hết mọi người đều kết thúc bằng cách: "Trên đây là những điều tôi muốn nói, tôi xin kết thúc tại đây". Đây không phải một kết thúc tốt, nó khiến người nghe có cảm giác bị hụt hẫng. Thậm chí có một số nhà hùng biện khi đã nói hết điều cần nói, không biết phải kết thúc thế nào nên nói lặp đi lặp lại một câu, gây ấn tượng không tốt cho người nghe.

Muốn bài diễn thuyết có một kết thúc viên mãn thì phải có sự chuẩn bị kĩ lưỡng từ trước đó. Nhiều nhà hùng biện nổi tiếng trong lịch sử thường viết trước phần kết luận ra giấy và học thuộc. Những người lần đầu diễn thuyết cũng nên làm như vậy. Nên viết rõ ràng từng câu từng từ của phần kết thúc và tập nói nhiều lần trước khi diễn thuyết. Không nhất thiết phải học đúng theo khuôn mẫu, chỉ cần nêu bật ý chính là được.

Do có nhiều sự thay đổi không lường trước được hoặc phản ứng của người nghe không nhất quán, nên nội dung bài diễn thuyết cũng phải có nhiều thay đổi cho phù hợp. Vì thế, nên đưa ra trước hai hoặc ba phương án kết thúc. Điều này yêu cầu chúng ta phải nắm được một số kĩ năng nhất định.

Tổng kết toàn bộ nội dung

Người diễn thuyết nên dành ra khoảng ba đến năm phút để tổng kết lại nội dung chính những điều mình vừa nói. Có những bài hùng biện khi đã kết thúc, nhưng người nghe vẫn không hiểu rõ nó đề cập tới bao nhiêu vấn đề và nói về điều gì. Vì thế, khi kết thúc nên tổng kết lại toàn bộ nội dung. Có nhiều người không hoàn toàn nghe hiểu hết toàn bộ nội dung diễn thuyết, nhưng chỉ cần nghe phần tổng kết là họ sẽ hiểu người diễn thuyết muốn nói gì. Cần tổng kết lại trong vài câu ngắn gọn, nhưng đủ để tạo ấn tượng sâu sắc với người nghe.

Canergie đã từng đưa ra công thức cho một bài diễn thuyết: Mở đầu – Nói với mọi người bạn sẽ đề cập đến vấn đề gì. Nội dung – Nói chi tiết về những vấn đề đó. Kết thúc – Tổng kết lại các vấn đề một lần nữa.

Cách kết thúc trữ tình

Hãy kết thúc bài diễn thuyết bằng những từ ngữ mang xúc cảm tốt đẹp. Cách kết thúc này chứa đựng tình cảm phong phú, có sức truyền cảm mạnh mẽ. Cách kết thúc trữ tình thường mang lại hiệu quả tương đối tốt, nhưng phải chú ý không sử dụng những từ sáo rỗng. Chỉ khi nội dung và hình thức thống nhất thì mới có thể đạt kết quả hoàn mỹ.

Một chuyên gia trong ngành sản xuất gang thép có bài phát biểu tại New York, khi kết thúc ông nói: "Chúng ta nên đi đầu trong việc thúc đẩy phát triển xã hội. Đây là khu vực sản xuất gang thép nhiều nhất, là nơi ra đời của những công ty gang thép lớn nhất thế giới, không một bang nào có thể so sánh với chúng ta trong việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế Mỹ."

Những câu nói cuối cùng của ông đã khiến người nghe cảm thấy vui vẻ, lạc quan và khơi dậy sự nhiệt tình của họ. Nhưng nếu muốn cách kết thúc này đạt hiệu quả, thái độ nhất định phải thành khẩn. Nếu không thành khẩn, lời nói không xuất phát từ tấm lòng thì người nghe sẽ không dễ dàng tiếp nhận.

Cách kết thúc hài hước

Khi bạn nói tạm biệt phải khiến mọi người cười. Khi kết thúc một bài diễn thuyết cũng phải làm được như vậy. Nếu bạn có kinh nghiệm phong phú, bạn có thể kết thúc bằng sự hài hước theo cách của mình, để lại ấn tượng sâu sắc trong lòng người nghe.

Có một giáo sĩ tên là Louis George. Ông ta đang thực hiện nghi thức sửa lại mộ phần cho John, khi phát biểu trước mọi người, phần kết thúc đã khiến tất cả bật cười bởi cách nói hài hước của ông: "Tôi rất vui khi các bạn đồng ý giúp đỡ sửa lại mộ phần cho ông ấy, ông ấy nên nhận được sự tôn trọng. John là người rất ghét sự bừa bộn, bẩn thỉu. Tôi đã từng nghe thấy ông ấy nói như thế này: "Đừng bao giờ để bất cứ ai nhìn thấy một Cha xứ mặc lễ phục nhăn nhúm." Do sự cố gắng của ông ấy nên các bạn sẽ không bao giờ phải nhìn thấy một người như vậy. Giả sử các bạn không chăm sóc chu đáo phần mộ của John, như vậy là các bạn đang cố tình đối đầu với ông ấy. Còn nhớ khi John đi qua một túp lều, một cô bé đã chạy ra phía trước cửa và nói: "Thượng đế phù hộ cho ông, John". Ông ấy đã trả lời thế nào? Ông ấy nói: "Này cô gái trẻ, nếu cô sạch sẽ một chút thì lời chúc phúc của cô sẽ càng có giá trị hơn." John là người ưa sự sạch sẽ, nên hãy cố gắng để phần mộ của ông ấy luôn sạch. Nếu linh hồn ông đi qua đây, nhìn thấy mộ mình không sạch sẽ thì chắc chắn ông ấy sẽ đau lòng. Hãy bảo vệ phần mộ của John, đây là một cách để tưởng nhớ và thể hiện sự tôn kính với John. Đây cũng là nhiệm vụ của các bạn."

Dùng thơ hoặc danh ngôn

Khi kết thúc một bài diễn thuyết, nếu sử dụng thơ hoặc những câu danh ngôn đã được công nhận, bạn sẽ càng chứng tỏ được quan điểm của mình và làm sâu sắc chủ đề.

Nếu bạn khéo léo sử dụng những vần thơ làm lời kết, bài diễn thuyết sẽ trở nên đẹp đẽ và sâu lắng hơn với việc mở ra những hi vọng mới.

Phương pháp đối xứng

Phương pháp đối xứng là phương pháp kết thúc diễn thuyết phổ biến nhất. Tuy nhiên cách này không dễ vận dụng, và cũng không thể vận dụng cho tất cả các trường hợp. Nhưng nếu có thể sử dụng hợp lí thì nó sẽ mang lại hiệu quả tốt đẹp. Cụ thể khi dùng phương pháp này, ở những câu nói cuối cùng, câu sau phải nhấn mạnh và có sức mạnh hơn câu trước.

Kết thúc bằng tình cảm

Một kết thúc giàu tình cảm làm lay động lòng người là một kết thúc hoàn mỹ. Phần kết của bài diễn văn khi Lincoln nhậm chức Tổng thống lần thứ hai chính là một cái kết hoàn mỹ như vậy.

Kết thúc bằng lời kêu gọi

Cách này được dùng tương đối nhiều, nó mang đầy tính cổ động, khích lệ và để lại ấn tượng sâu sắc với người nghe. Một cái kết hay có thể khiến bài diễn văn của bạn trở nên sinh động và có sức mạnh.

Ngoài ra, còn rất nhiều cách kết thúc khác cho một bài diễn văn, chỉ cần suy nghĩ kĩ, vận dụng sáng tạo, bạn chắc chắn sẽ có một bài diễn văn hay và buổi diễn thuyết sẽ thành công tốt đẹp.

CHƯƠNG 13

Nắm chắc kĩ năng ngôn ngữ giúp bạn hòa nhập buổi tiệc

Trong giao tiếp xã hội thời đại kinh tế thị trường, ngôn ngữ đóng vai trò ngày càng quan trọng. Đặc biệt, việc khéo léo sử dụng ngôn ngữ thể hiện mình, tự giới thiệu về mình trong các bữa tiệc ngày càng được coi trọng. Nắm chắc kĩ năng ngôn ngữ trong bữa tiệc chính là bạn đang sở hữu một vũ khí lợi hại.

Cách giới thiệu về người khác

Khi tham gia một bữa tiệc, chúng ta sẽ gặp rất nhiều người quen hoặc không quen biết. Lúc này, giới thiệu và được giới thiệu là việc rất quan trọng. Thông qua giới thiệu, những mối quan hệ mới sẽ được hình thành, sẽ có thêm những người bạn mới và nhiều sự hợp tác về công việc cũng được bắt đầu từ đây.

Khi bạn phải tiếp nhiều khách khứa trong một bữa tiệc, nếu những người khách đó không quen biết nhau, thì chủ nhân bữa tiệc phải giới thiệu họ với nhau. Khi giới thiệu hai người chưa quen biết, nhất định phải chú ý thể hiện sự tôn trọng với người được giới thiệu.

Khi giới thiệu hai người khác giới với nhau, thông thường giới thiệu người nam với người nữ trước. Ví dụ, “Cô Mai, tôi giới thiệu với cô một người bạn, đây là anh Lân. Anh Lân là Giám đốc nghiệp vụ của công ty A. Còn cô Mai là Giám đốc công ty B. Mọi người làm quen với nhau đi.” Thông thường, nên giới thiệu tên người nữ với người nam trước, sau đó mới nói đến tên của người nam. Đương nhiên cũng có lúc ngoại lệ, khi bạn giới thiệu hai bên, trong khi tuổi của người nam nhiều hơn hẳn so với người nữ, thì phải giới thiệu người nữ với người nam trước để thể hiện sự tôn trọng với người lớn tuổi hơn. Ví dụ, “Ông Lâm, hãy để tôi giới thiệu cô gái này. Cô Trang, đây là ông Lâm…”

Còn khi giới thiệu hai người cùng giới tính, hãy giới thiệu người nhỏ tuổi hơn trước, người chưa kết hôn trước. Tuy nhiên, trường hợp nam giới (hoặc nữ giới) chưa kết hôn nhưng hơn nhiều tuổi là ngoại lệ.

Còn một trường hợp là khi một ai đó có địa vị, danh tiếng trong xã hội, thì nên giới thiệu những người khác với người này trước, nhưng trước tiên phải nhắc tới tên của người có địa vị này. Bởi vì trong quá trình giới thiệu, nhắc tới tên người nào trước là cách thể hiện sự tôn trọng với người đó.

Về nguyên tắc, giới thiệu người ít tuổi với người nhiều tuổi trước, giới thiệu phụ nữ với nam giới trước. Trường hợp chồng giới thiệu vợ mình với người khác là trường hợp ngoại lệ.

Khi giới thiệu người nhà mình với khách trong một bữa tiệc, không nên cho thêm kính ngữ "ông" hoặc "bà" sau tên người nhà, có thể trực tiếp gọi là chồng, con trai hoặc con gái; anh chị em có thể gọi là anh, chị, em trai, em gái…

Khi giới thiệu con gái với khách, nên nói: "Đây là Tú Phương, con gái tôi", nếu giới thiệu với nam nữ thanh niên trẻ tuổi, có thể nói: "Anh Vương, anh đã gặp con gái Tú Phương của tôi chưa?" Khi giới thiệu chồng mình, nên nói: "Bà Lí, xin giới thiệu với bà đây là chồng tôi, Nguyễn Anh Tài!" hoặc nói: "Đây là anh Tài, chồng tôi!" Khi giới thiệu bạn bè mình với bố mẹ, có thể nói: "Bố (mẹ), đây là Trụ, bạn của con".

Tóm lại, khi giới thiệu người khác, nhất định phải tôn trọng một số nguyên tắc sau:

(1) Giới thiệu phải chú ý trình tự và phép lịch sự. Trình tự giới thiệu thông thường là: Giới thiệu nam giới với nữ giới trước, giới thiệu người ít tuổi với người nhiều tuổi trước, giới thiệu người có địa vị thấp với người có địa vị cao… Khi giới thiệu, nên nhìn thẳng vào đối phương, mỉm cười để thu hút sự chú ý.

(2) Không nên giới thiệu qua loa, hãy nói rõ tên và thân phận người được giới thiệu. Ví dụ: "Đây là ông Vương, tổng Giám đốc công ty XX" hoặc "Đây là cô giáo Lan của trường đại học XX".

(3) Khi giới thiệu phải tỏ ra cầu thị. Không thể bỏ qua vị trí quan trọng của người được giới thiệu, cũng không nên giới thiệu quá khoa trương.

(4) Khi hoàn thành việc giới thiệu hai người với nhau, không nên bỏ ra chỗ khác ngay. Hãy để họ nói với nhau một vài câu rồi mới rời đi. Nhưng cũng không nên ở lại quá lâu, khi thấy hai bên đã có thể trò chuyện, nên tìm lí do thích hợp để rời đi chỗ khác.

Khi giới thiệu người khác, nhất định phải tuân thủ quy tắc để không khiến họ rơi vào tình trạng bối rối hoặc gây ra hiểu nhầm.

Cách chúc rượu

Chúc rượu có tác dụng rất quan trọng trong các bữa tiệc, đồng thời, chúc rượu cũng là một nghệ thuật. Chúng ta thường gặp các chuyên gia tiếp khách trong một bữa tiệc, chỉ với vài câu nói, họ có thể khiến người khác uống cạn rượu trong ly. Trong các bữa tiệc, nếu muốn những người tham gia uống rượu nhiệt tình thì phải khiến không khí trở nên sôi nổi, đây cũng chính là nhiệm vụ cơ bản của những người tiếp khách. Vì thế, khi chúc rượu, nhất định phải đạt được những yêu cầu kĩ năng ngôn ngữ nhất định.

Sử dụng lời khen chân thành

Con người thường có sức phản kháng rất yếu trước lời khen, đặc biệt là trên bàn tiệc. Khi mời rượu, nếu khen ngợi thành tích học tập, thành tích công việc và những việc làm tốt của đối phương mà họ vẫn kiên quyết không uống, thì đó là vấn đề liên quan tới thể diện. Trên bàn tiệc, ánh mắt của mọi người sẽ vô tình tạo áp lực cho họ, mọi người sẽ nghĩ: “Thực ra anh có thể uống nhưng anh lại không uống, vậy là anh coi thường chúng tôi.” Đối phương rất dễ cảm nhận được áp lực này, do đó anh ta bắt buộc phải nâng chén rượu lên.

Hoa vừa đạt được học vị tiến sĩ, công ty tổ chức tiệc chúc mừng cô, nếu bạn là lãnh đạo công ty, bạn có thể chúc rượu như sau: “Trời không phụ lòng người, vất vả lắm cô mới có được có quả này. Chúng tôi chúc mừng cô, ly rượu này cô phải uống.” Trong tình huống này, Hoa không thể không uống cạn ly rượu.

Những lời khen chân thành cũng giống như chiếc chìa khóa vạn năng, có thể dễ dàng khiến người khác phải cạn ly trong bữa tiệc.

Nhấn mạnh ý nghĩa hoàn cảnh đặc biệt

Tinh thần con người thường vui vẻ, thoải mái trước những chuyện vui. Có những người không uống rượu hoặc không uống được nhiều, nhưng trong một số trường hợp vẫn uống hoặc uống nhiều hơn một chút, một mặt vì trong lòng rất vui, mặt khác do tính chất đặc biệt của hoàn cảnh.

Trong một buổi họp lớp, một người nâng ly lên và nói với một người khác trước nay vốn không thích uống rượu: “Ly rượu này tôi không ép anh, anh uống được bao nhiêu thì uống. Nhưng hôm nay là lần đầu tiên họp lớp khóa 49, không biết khi nào mới có lần sau. Tôi biết tửu lượng anh không tốt, nếu anh cảm thấy không muốn uống ly rượu này, mọi người cũng sẽ không ép, tôi cũng không nói nữa…”

Nói đến đây, người bạn không thích uống rượu cũng không từ chối nữa. Cách chúc rượu nhấn mạnh ý nghĩa hoàn cảnh đặc biệt này rất có hiệu quả, bởi không ai muốn để lại ấn tượng không tốt trong lòng mọi người.

Rượu có thể giúp tăng cường giao lưu tình cảm đôi bên, khiến mối quan hệ đôi bên càng trở nên thân thiết hơn. Nếu người chúc rượu có thể đạt được mục đích này, đối phương sẽ không dễ dàng từ chối. Nếu bạn là một nhà lãnh đạo, khi chúc rượu có thể nhấn mạnh mối quan hệ đặc biệt giữa mình và đối phương, khiến việc mời rượu trở thành cách thức giao lưu tình cảm giữa hai bên.

Nếu trong hoàn cảnh giao tiếp trang trọng, khi chúc rượu phải chú ý phong thái và phép lịch sự.

Thị trưởng một thành phố của Trung Quốc tới thăm một thành phố ở nước Đức, trong buổi tiệc chúc mừng mối quan hệ hữu nghị tốt đẹp giữa hai bên, ông nâng ly rượu lên và nói: “Cho phép tôi mượn những câu thơ trong bài thơ “Chúc mừng” nổi tiếng để nói về mối quan hệ hữu nghị giữa hai thành phố, và chúng ta hãy cùng cạn ly vì mối quan hệ tốt đẹp đó…”

Cách mời rượu này rất độc đáo. Vị thị trưởng đã khéo léo tạo bầu không khí vui vẻ và nhấn mạnh nguyện vọng muốn hợp tác hữu nghị dài lâu để mời rượu.

Tự giới thiệu về mình trong khi mời rượu là một cơ hội tốt để nâng cao danh tiếng bản thân. Nội dung giới thiệu phải căn cứ vào từng đối tượng cụ thể. Có thể sử dụng thành ngữ, danh ngôn, thơ ca, ngôn ngữ hài hước để khiến lời mời có sức thuyết phục.

Mời rượu là việc rất thường gặp trong giao tiếp xã hội. Cách mời rượu như thế nào cũng cần phải có kĩ năng. Nắm được hoàn cảnh thực tế và ứng dụng ngôn ngữ khéo léo là việc yêu cầu chúng ta phải không ngừng học tập, nhất là những người trẻ tuổi, phải không ngừng tích lũy kinh nghiệm, vì thế, kĩ năng sử dụng ngôn ngữ khéo léo khi mời rượu là điều rất cần thiết.

Khéo léo từ chối rượu

Khi tham gia tiệc rượu, chúng ta cũng đều muốn uống vui vẻ. Nhưng mỗi người có tửu lượng khác nhau. Nếu uống rượu hợp lí sẽ có lợi cho sức khỏe, nhưng khi không được khỏe mạnh thì tốt nhất nên uống ít rượu. Do đó, nếu đối phương nhiệt tình mời rượu, chúng ta phải khéo léo từ chối. Từ chối thành công không chỉ giúp bản thân tránh việc uống rượu, mà còn không khiến đối phương bị mất mặt và nảy sinh mâu thuẫn.

Từ chối bằng lí do sức khỏe

Uống rượu là một cách giao lưu tình cảm, điều này ai cũng rõ. Nhưng nếu uống để ảnh hưởng tới sức khỏe thì đó là điều không nên, đây là điều không ai muốn thấy. Vì thế, khi chúng ta thực sự không thể uống hoặc không muốn uống thêm nữa, có thể lấy lí do sức khỏe không tốt để từ chối lời mời của đối phương. Lí do đó có thể là những bệnh mà người mắc không nên uống rượu như đau dạ dày, cao huyết áp, bệnh tim…

Một vị lãnh đạo tham gia một bữa tiệc, có một người bạn lâu ngày không gặp có ý muốn uống cùng ông ba ly rượu. Vị lãnh đạo nói: “Tôi xin nhận ý tốt của anh, nhưng thật đáng tiếc là gần đây tôi không được khỏe, tôi đang phải uống thuốc, bác sĩ dặn không được uống rượu, lâu rồi tôi cũng không uống, rất mong anh bỏ qua. Sau này khi khỏe hơn, có cơ hội, nhất định tôi sẽ uống với anh”. Lời nói của vị lãnh đạo đã khiến người bạn của ông bỏ ý định mời rượu.

Bản chất của việc mời rượu là thể hiện sự tôn trọng với đối phương. Nếu sức khỏe của đối phương không tốt thì không nên ép, như vậy mới khiến người đó cảm thấy bạn tôn trọng họ.

Từ chối bằng những hậu quả nghiêm trọng của việc uống nhiều rượu

Uống rượu nên theo nguyên tắc không gượng ép, để người được mời uống bao nhiêu cũng được, như vậy mới tạo tâm lí vui vẻ. Có một số người, đặc biệt là những người trẻ tuổi khi tham gia tiệc rượu thường lấy rượu làm thước đo tình cảm. Khi mời rượu, nếu gượng ép bắt đối phương phải uống trong tâm lí không thoải mái là điều đại kị, không thể chấp nhận.

Là người bị động, khi cảm thấy đã đến giới hạn không nên uống nữa thì nên nói rõ với người mời. Ví dụ: "Cảm ơn anh đã dành tình cảm cho tôi, tôi vốn không uống được mấy. Hôm nay rất vui nên tôi đã uống quá chén, nếu uống nữa sợ rằng sẽ bị say, mong anh thứ lỗi." Cách từ chối này khiến người mời rượu hiểu rằng, nếu bạn uống nhiều nữa có thể gây ra hậu quả không tốt. Như vậy bạn có thể không phải uống mà không làm mất lòng người mời.

Từ chối bằng lí do người thân không đồng ý

Thông thường, nếu từ chối rượu bằng cách nói người thân không cho uống sẽ khiến đối phương có cảm giác bạn đang lấy cớ, đó là vì họ không tưởng tượng được vấn đề nghiêm trọng thế nào với bạn. Do đó, khi từ chối rượu, bạn hãy nêu ra những hậu quả của việc không nghe "lệnh cấm" của người thân, hãy khiến cho đối phương cảm thấy rằng việc uống rượu thực sự có hại với bạn để họ từ bỏ ý định. Bạn có thể nói: "Vợ tôi mà biết tôi uống rượu sẽ không vui. Tôi không lừa anh, do đó nếu thực sự nghĩ cho tôi, chúng ta hãy lấy trà thay rượu." Nếu nói vậy, đối phương sẽ không ép bạn.

Bắt lỗi trong lời nói của người mời rượu

Khi người khác mời rượu bạn, họ sẽ lấy lí do này hoặc lí do khác, những lí do này có lúc không chính đáng. Đặc biệt là với một số người mời rượu không khéo, trong lời nói của họ luôn có kẽ hở. Nắm được và phân tích những kẽ hở này sẽ chứng minh bạn không cần phải uống ly rượu họ mời, hoặc người uống nên là người khác. Việc bắt lỗi trong lời nói của người mời rượu sẽ khiến đối phương từ bỏ ý định uống rượu với "đối tượng khó đối phó".

Trong một buổi họp mặt, có người đã mời rượu anh Cường: "Anh Cường, trong buổi tiệc này chỉ có hai chúng ta mang họ Lê, 500 năm trước có lẽ chúng ta là người một nhà, xem ra chúng ta rất có duyên, ly rượu này nhất định phải uống cạn!" Lúc này, anh Cường liền bắt lỗi về lời nói của người mời rượu: "Tôi rất muốn uống ly rượu này với anh, nhưng thật xin lỗi, có lẽ anh đã nhầm, tôi họ Trịnh chứ không phải họ Lê, nên tôi không biết 500 năm trước liệu chúng ta có phải người một nhà không, tôi không nên uống ly rượu này của anh". Như vậy là anh Cường không phải uống rượu, người mời cũng không còn lí do gì để ép anh nữa.

Một số kĩ năng tiệc tùng rất quan trọng trong giao tiếp, chỉ cần nắm được những kĩ năng này, bạn sẽ có thể đạt được thành công mong muốn.

Phát huy tài ăn nói khi tiếp khách

Trong xã hội ngày nay, mở tiệc đãi khách đã trở thành một cách giao tiếp hiệu quả. Khi chúng ta tổ chức hoặc tham gia một bữa tiệc quan trọng, cần phải khéo léo sử dụng ngôn ngữ để giao tiếp với khách.

Sau khi các khách mời đã đến tham gia bữa tiệc, bạn nên giới thiệu tên, địa vị, công việc của các khách mời, chỉ cần nói đơn giản, không nên quá khoa trương. Sau khi các khách mời đã ngồi xuống, không nên chỉ nói chuyện với một người mà phải hài hòa điều chỉnh quan hệ giữa tất cả mọi người, không nên lạnh nhạt với bất kì ai, cũng không nên tỏ ra quá nhiệt tình với ai đó. Khi

bữa tiệc kết thúc, mọi người ra về, nên tiễn ra cửa, vẫy tay chào tạm biệt và nói: "Cảm ơn các vị đã đến, cảm ơn tất cả đã tạo bầu không khí vui vẻ cho buổi tiệc này." Nếu sau khi kết thúc bữa tiệc, vẫn còn sớm để mọi người ra về, hãy mời họ ở lại thêm một chút.

Trong một bữa tiệc, tốt nhất nên duy trì không khí sôi nổi từ đầu đến cuối. Chúng ta hãy cùng xem lời nói của một vị tổng Giám đốc khi tiếp khách trong một bữa tiệc.

"Thưa các quý khách, thưa các bạn!

Chúng tôi rất vui khi ngày hôm nay các quý vị đã bớt chút thời gian đến đây. Tôi thay mặt toàn thể công ty nhiệt liệt hoan nghênh sự có mặt của quý vị. Nhờ sự ủng hộ của quý vị và sự cố gắng của tất cả các thành viên, công ty chúng tôi đã thực hiện được mục tiêu kế hoạch đề ra! Tôi thực sự biết ơn tất cả! Trong hoạt động kinh doanh lần này, anh Lân – quản lí của của công ty đã bị ốm vì làm việc quá sức, thế nhưng anh ấy vẫn không quản ngại khó khăn và kiên trì đến cùng. Không ít khách hàng đã bị thuyết phục bởi sự tận tâm của anh ấy. Có được thành công như ngày hôm nay, tôi phải cảm ơn sự ủng hộ của tất các khách hàng và sự cố gắng của các đồng nghiệp trong công ty.

Chúng tôi nhất định sẽ ghi nhớ sự ủng hộ của quý vị. Sau này nếu có thể giúp gì cho mọi người, công ty chúng tôi rất sẵn sàng, hãy tin tưởng chúng tôi!

Để chúc mừng sự kiện thành công, ngày hôm nay, chúng tôi tổ chức bữa tiệc cảm ơn, mặc dù rất đơn giản nhưng đã thể hiện được thành ý của chúng tôi. Xin mọi người đừng khách sáo.

Sau này tất cả chúng ta sẽ tiếp tục hợp tác và phát triển để thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế. Xin cảm ơn!"

Lời phát biểu với nội dung giàu tình cảm đã thể hiện tấm lòng của công ty với các khách hàng.

Đón tiếp và tiễn khách thể hiện sự quan tâm nhiệt tình, sự tôn trọng với khách mời. Điều này không chỉ yêu cầu phải thực hiện chu đáo mà còn cần chú trọng ngôn ngữ.

"Tổng Giám đốc, chúc mừng ông đã đạt thành công trong lần đàm phán này, chúc công ty sang năm sẽ càng phát triển hơn!", "Tổng Giám đốc, ông đến với thành phố chúng tôi lần này, nếu điều kiện chưa tốt, quan tâm chưa chu đáo thì mong ông hãy bỏ qua."

"Chúc mọi người lên đường may mắn, thượng lộ bình an, chúc quý vị luôn hạnh phúc, thành công trong công việc! Rất mong được gặp lại!"

Những lời nói này sẽ khiến mọi người vui vẻ khi đến và hài lòng khi ra về, đồng thời giúp tạo ấn tượng sâu sắc, có lợi cho việc mở rộng hợp tác và giao lưu.

Đối với những bữa tiệc nhỏ trong gia đình hoặc tiệc cưới, cách nói chuyện cũng có những điểm khác biệt.

Khi khách ra về, bạn hãy vui vẻ như khi đón tiếp họ, hãy đứng ở lối ra vào, bắt tay khách mời và nói: "Cảm ơn mọi người đã đến". Không nên giữ khách ở lại cho dù thời gian còn sớm, nếu là vào tối chủ nhật càng không nên giữ khách ở chơi lâu, bởi sáng hôm sau là thứ hai đầu tuần, họ sẽ phải dậy sớm.

Đặc biệt là khi tổ chức tiệc cưới, mọi người đều rất vui, uống nhiều rượu nên thường nán lại trò chuyện. Có nhiều vị khách không muốn ra về, lúc này bạn có thể tạm dừng những việc đang làm dở và nói rằng đã đến lúc họ phải ra về. Còn nếu những vị khách đó vẫn không hiểu, hãy nói thẳng với họ: "Tôi rất muốn chị ở lại chơi, nói chuyện với chị khiến tôi quên thời gian, nhưng thực sự tôi mệt rồi", hoặc cũng có thể nói: "Tôi hi vọng thời gian chưa muộn, tôi hi vọng buổi tiệc chỉ mới bắt đầu. Nhưng thực tế bây giờ đã là nửa đêm, mai tôi còn phải dậy sớm".

Nguyên tắc trò chuyện trong một bữa tiệc

Không giống những buổi tụ tập nhỏ, có thể tự do nói những chuyện gì thích. Khi tham gia một bữa tiệc, nhất định phải chú ý những nguyên tắc trò chuyện.

(1) Không nên ép rượu người khác. Muốn không khí buổi tiệc trở nên vui vẻ, bạn phải nhiệt tình khi đón tiếp mọi người bằng tình cảm chân thành. Phải để ý tới tửu lượng và sức khỏe, không ép người khác uống nhiều rượu và ghi nhớ nguyên tắc "Uống đủ, không uống để say".

(2) Không hành động theo cảm tính. Nhằm thể hiện sự nhiệt tình và tôn trọng các khách mời, chủ nhân của các bữa tiệc rất dễ hành động theo cảm tính, lạm dụng lời khen đối với khách, tâng bốc họ. Tuy nhiên, người nghe sẽ cảm thấy khó chịu, thậm chí còn cho rằng bạn là người giả tạo.

(3) Không dùng lời nói ác ý làm tổn thương người khác. Có một số người, bình thường hay có thành kiến với mọi người nhưng không có cơ hội thể hiện, khi tham gia tiệc tùng thường mượn rượu để nêu ý kiến và nói những điều không nên nói làm tổn thương người khác. Điều này là không đúng đắn và rất dễ gây ra mâu thuẫn.

(4) Không nên tự đề cao bản thân. Việc tự khen, tự đề cao bản thân sẽ khiến người khác mất cảm tình. Chê bai người khác để tự khen mình là hành động tự hạ thấp bản thân và làm người khác tổn thương.

(5) Không nói chuyện công việc. Một số người trẻ tuổi khi uống rượu thường nói đến chuyện công việc, thậm chí còn có những phát biểu bất mãn về lãnh đạo. Điều này có thể sẽ đến tai lãnh đạo và làm ảnh hưởng tới mối quan hệ công việc của bạn. Còn có một số người có chức vụ, khi uống rượu đã nhận lời giúp nâng đỡ người khác, nhưng sau đó lại không thể thực hiện, gây ảnh hưởng không tốt tới mối quan hệ với mọi người.

(6) Không nên bị mất kiểm soát hành vi sau khi uống rượu say. Một số người uống rượu sẽ không khống chế được bản thân mình, có những lời nói hoặc hành động tùy tiện. Tất nhiên điều này sẽ gây ra sự phản cảm với mọi người xung quanh.

(7) Không nên mượn rượu để bày tỏ sự bất bình. Một số người thường mượn rượu để chỉ trích người khác, làm như vậy sẽ ảnh hưởng tiêu cực tới các mối quan hệ và khiến mọi người đánh giá thấp về bạn.

Tiệc rượu thực chất là một hoạt động văn hóa. Nó có ý nghĩa tích cực trong việc thiết lập và củng cố các mối quan hệ hữu nghị, thân thiết, giao lưu tình cảm… Vì thế, người tham gia tiệc phải nắm được các nguyên tắc, kĩ năng để đạt hiệu quả giao tiếp tốt nhất trong hoạt động này.

CHƯƠNG 14

Những lời nói ngọt ngào trong tình yêu

Tình yêu là thứ tình cảm mà mọi người đều hướng đến. Những lời nói ngọt ngào rất quan trọng trong tình yêu, chúng cũng giống như gia vị khi nấu ăn, nếu thiếu thì tình yêu sẽ không đẹp. Chính vì thế, một người đàn ông khi yêu nhất định phải biết cách nói lời ngọt ngào mới có thể giữ tình yêu luôn tươi mới.

Dùng ngôn ngữ chinh phục ý trung nhân

Trong xã hội ngày nay, tư tưởng con người đã trở nên cởi mở, bạn có thể mạnh dạn biểu lộ tình cảm trước bạn khác giới, song vẫn còn rất nhiều bạn trẻ không biết cách biểu lộ tình cảm vào đúng thời điểm thích hợp nên đánh mất cơ hội chinh phục đối phương. Đây chính là một trong những nguyên nhân thất bại trong tình yêu. Vì thế, bày tỏ tình cảm là điều quan trọng trong việc tạo nên tình yêu.

Say đây là một số kĩ năng các bạn có thể tham khảo.

Chuẩn bị trước đề tài

Khi chúng ta có đối tượng trong lòng và hai người đã biết nhau, nếu muốn làm sâu sắc thêm mối quan hệ thì việc quan trọng nhất chính là trò chuyện. Khi gặp nhau, các bạn không thể chỉ nhìn nhau mà không nói gì. Trong quá trình giao tiếp, hãy tìm hiểu về đối phương, tìm ra những sở thích chung và có thể đưa ra yêu cầu vào lúc thích hợp: “Tối nay cùng ăn tối được không? Chúng ta sẽ vừa ăn vừa trò chuyện.” Hãy nhớ trong lần gặp mặt đầu tiên, đề tài trò chuyện nên vui vẻ, nhẹ nhàng để làm cơ sở cho những lần gặp mặt tiếp theo.

Trong lần gặp mặt đầu tiên với đối tượng bạn muốn chinh phục, bạn sẽ khó tránh khỏi cảm giác căng thẳng do quá để ý tới hình tượng của mình trong mắt đối phương, việc phải nghĩ ra chủ đề trò chuyện trong khoảng thời gian ngắn sẽ trở nên tương đối khó khăn. Do đó, trước khi gặp mặt cần chuẩn bị tâm lí, dự định trước sẽ nói chuyện về vấn đề gì. Cách nói chuyện hay sẽ để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng đối phương, đối phương nhất định sẽ nghĩ rằng: “Người này rất quan tâm đến mình”. Nếu như vậy, ấn tượng trong lần gặp mặt đầu tiên sẽ rất sâu sắc, hai bên có thể tiếp tục phát triển mối quan hệ thân thiết hơn.

Sử dụng cách thức thích hợp

Đương nhiên, khi chúng ta muốn thể hiện tình cảm với đối phương, kéo gần khoảng cách giữa hai người, nếu bạn không thể cảm nhận rõ suy nghĩ của đối phương, hoặc cảm thấy mình khó nói lên tình cảm trước mặt đối phương, bạn có thể sử dụng một số cách thức biểu lộ tình cảm, như vậy có thể tránh bối rối nếu bị từ chối.

(1) Ném đá dò đường

Cách tỏ tình đơn giản và đảm bảo hiệu quả nhất chính là viết thư. Bạn có thể viết mọi điều muốn nói trong thư. Trong xã hội ngày nay, với sự phổ biến của điện thoại di động và thư điện tử, việc viết thư tay có vẻ đã lạc hậu, nhưng có lúc nó lại là công cụ thể hiện tình cảm tốt nhất. Bởi vì thư tay có thể cất giữ làm kỉ niệm.

Cần phải chú ý là thư viết tay chỉ là công cụ để thăm dò ý tứ đối phương, không nên lạm dụng để thể hiện tình cảm. Bởi làm vậy có thể khiến đối phương mất cảm tình và không có thiện cảm với bạn. Vì thế, "hòn đá" này cần phải ném chính xác.

(2) Mời tham gia các hoạt động văn hóa

Vào thời điểm thích hợp, bạn có thể mời người mà mình đang có cảm tình đi nghe nhạc, đi xem phim hoặc đi xem kịch. Sử dụng những lời mời lịch sự, tự nhiên và thân thiện là một cách rất hay. Nếu bạn thường xuyên sử dụng cách này, đối phương sẽ tự nhiên cảm nhận được tình cảm của bạn.

(3) Sử dụng các món quà

Khi tỏ tình, bạn còn có thể tặng đối phương những món quà nhỏ, các sản phẩm thủ công mĩ nghệ hay những thứ có thể thể hiện tình cảm của bạn. Những món quà này có ý nghĩa rất sâu sắc, lại rất lãng mạn. Như vậy, đối phương sẽ không cảm thấy bất ngờ mà có thể dần dần hiểu được tâm ý của bạn.

Dùng lời nói ngụ ý

Có nhiều người do xấu hổ hoặc sợ bị từ chối nên không thể nói lên tình cảm của mình. Bạn có thể học theo cô gái trong câu chuyện dưới đây, khéo léo vận dụng ngôn ngữ để đối phương hiểu được tình cảm của mình.

Một cô gái và một chàng trai nông thôn thầm yêu nhau nhưng xấu hổ nên không dám mở lời. Một ngày, hai người gặp nhau ngoài đồng, cô gái chỉ một con bướm đang bay giữa vườn hoa và hỏi chàng trai: "Anh nói xem, tại sao chỉ thấy bướm yêu hoa mà không thấy hoa theo đuổi bướm?" Chàng trai trả lời: "Hoa làm sao mà theo đuổi bướm được?", đúng lúc này, anh cũng chợt hiểu ý nghĩa trong lời nói của cô gái và đủ dũng cảm thể hiện tình cảm với cô.

Cô gái đã hỏi một câu khiến đối phương phải suy nghĩ về ý nghĩa mối quan hệ giữa hai người, lời nói uyển chuyển, khéo léo đã thể hiện tình cảm một cách hoàn hảo.

Khéo léo dẫn dắt lời tỏ tình

Trong một số trường hợp, chúng ta còn có thể dùng ngôn ngữ khéo léo dẫn dắt để đối phương có thể cảm nhận được tình cảm.

Một nhà văn đã rất khéo léo sử dụng ngôn ngữ dẫn dắt để tỏ tình. Anh nói: "Hai ngôi sao thật đẹp khi chúng gặp nhau, chúng phát ra ánh sáng lấp lánh khiến mọi người trầm trồ khi nhìn thấy. Hai bông hoa thật đẹp khi gặp nhau thì tỏa hương thơm khiến ai cũng phải ngưỡng mộ. Nhưng sẽ càng đẹp hơn khi hai người yêu nhau gặp nhau, họ sáng hơn hai vì sao, thơm hơn hai bông hoa, em là cô gái anh yêu, anh đã thấy em! Tình yêu của em khiến anh hạnh phúc".

Tuy nhiên, khi sử dụng cách thức này nhất định phải chú ý đối tượng và hoàn cảnh. Nếu đối phương là một người thực tế, cách làm này có thể sẽ phản tác dụng.

Khéo nói khi tặng quà thể hiện tình yêu

Khi đối diện với người yêu, muốn thể hiện tình cảm của mình cho đối phương biết, nhưng lại không biết nên nói như thế nào, lúc này, bạn có thể tặng đối phương một món quà để thể hiện tình yêu.

Một chàng trai chuẩn bị cầu hôn người yêu mình, khi nói đến đề tài cuộc sống, chàng trai làm ra vẻ vô tình:

"Anh rất muốn ổn định. Anh muốn có cảm giác ấm áp của gia đình".

"Anh đã nói nhiều lần rồi mà". Cô gái bình thản tiếp lời trong khi vẫn đọc báo.

"Không biết tại sao? Ngày hôm qua khi nhìn thấy chiếc nhẫn này ở cửa hàng trang sức gần đây, anh đã rất thích. Sau khi mua nó rồi, không biết ai mới là người phù hợp để đeo. Em có muốn thử không?"

Cầm chiếc nhẫn và đeo vào tay cô gái.

"Rất hợp, thực ra anh mua nó cho em".

Một món quà có thể thể hiện tình yêu sẽ chiến thắng ngàn vạn lời nói, vì thế khi thể hiện tình yêu, nhất định phải nhớ thường xuyên tặng quà để có thể làm sâu sắc thêm tình cảm giữa hai người.

Lấy lí do tạo cơ hội thể hiện tình cảm

Một nam sinh thầm yêu một nữ sinh cùng lớp. Mặc dù học cùng nhau nhưng họ thường không có cơ hội nói chuyện. Khóa học sắp kết thúc, sau này họ có thể sẽ không gặp nhau nữa, nhưng chàng trai không muốn từ bỏ, không muốn mất đi cơ hội. Khi kết thúc tiết học cuối cùng, nhân lúc bên cạnh cô gái không có ai, chàng trai đi đến và nói: "Tôi thấy bạn hay tham gia giờ tự học ở thư viện, sau này chúng ta có thể cùng học không?" Cô gái nhìn thấy chàng trai đỏ mặt, lập tức hiểu ý anh chàng, sau hồi do dự, cô đã gật đầu đồng ý. Sau đó hai người thường xuyên học chung với nhau. Tốt nghiệp xong, hai người đã yêu nhau.

Chàng trai trong câu chuyện đã lấy lí do cùng học để tạo cơ hội cho mình. Cách thể hiện này không làm cho cô gái xấu hổ, giúp chàng trai giữ thể diện, cho dù có bị từ chối cũng không bị tổn thương.

Sử dụng công cụ thể hiện tình cảm

Sử dụng công cụ thể hiện tình cảm là cách thường dùng của những người hướng nội, không giỏi biểu lộ tình cảm. Mars là người thường e ngại trong chuyện tình cảm, anh không dám thể hiện tình yêu trước mặt người mình thích, nhưng Mars đã khéo léo sử dụng công cụ để nói lên điều đó.

Yanny là người yêu của Mars. Khi còn trẻ, Yanny là bạn của Mars, Mars rất thích Yanny, anh cũng hiểu rõ Yanny có tình cảm với mình. Một buổi hoàng hôn, hai người ngồi tâm sự bên mặt hồ. Mars nhìn Yanny, anh biết đã đến lúc phải thể hiện tình yêu với cô, nhưng do e ngại nên anh đã nghĩ ra một cách. Mars nói với Yanny: "Yanny, anh đã tìm được người anh yêu." Yanny nghe thấy vậy liền hỏi: "Anh có yêu cô ấy không?" Mars đỏ mặt trả lời: "Có chứ! Đó là cô gái tốt nhất mà anh từng gặp, anh sẽ luôn yêu cô ấy bằng cả trái tim mình". Yanny tưởng đó là sự thật, cố nén đau khổ và bình tĩnh nói: "Vậy chúc anh hạnh phúc." Lúc này, Mars lại nói tiếp: "Em giúp anh xem cô gái đó thế nào? Anh rất tôn trọng ý kiến của em, anh có ảnh cô ấy ở đây", nói rồi Mars lấy ra một chiếc hộp và đưa cho Yanny. Yanny mở hộp ra và rất ngạc nhiên. Thì ra trong hộp chỉ có một chiếc gương, hình ảnh trong gương chính là hình ảnh Yanny.

Có rất nhiều cách thể hiện tình yêu, Mars đã sử dụng công cụ là chiếc gương để nói lên tấm lòng của mình, nhưng nếu trước đó không có những lời nói chân thành thì sợ rằng sẽ không có hiệu quả. Sự chân thành của Mars cuối cùng đã giúp anh bày tỏ được tình yêu với Yanny.

Ngoài cách dùng lời nói chân tình, thì việc khéo léo sử dụng công cụ cũng là cách thức tuyệt vời giúp bạn thể hiện tình cảm với người yêu.

Càng nhiều lời nói thể hiện sự quan tâm càng tốt

Những lời nói thể hiện sự quan tâm là thứ không thể thiếu trong tình yêu, nhất là trong giai đoạn đã yêu lâu hoặc cả hai đã tính đến chuyện kết hôn, những lời nói ngọt ngào thể hiện sự quan tâm phải được sử dụng thường xuyên trong các cuộc trò chuyện giữa những người yêu nhau.

Thực tế, trong một số trường hợp đặc biệt, người nữ mặc dù hiểu rõ vị trí của mình trong lòng người yêu, nhưng cô ấy vẫn rất hi vọng người yêu mình sẽ nói những lời ngọt ngào, các cô gái cảm thấy như vậy mới có thể chứng tỏ giá trị và sức hút của họ. Tuy nhiên, các chàng trai lại thường cho rằng hành động quan trọng hơn lời nói. Vì thế, nam giới thường chỉ chú ý đáp ứng một số yêu cầu thực tế của nữ giới mà bỏ qua những yêu cầu về tinh thần. Trong cuộc sống, rất nhiều cặp tình nhân xảy ra mâu thuẫn và chia tay vì lí do đó. Đương nhiên, điều này không có nghĩa là chỉ có các cô gái mới thích lời nói ngọt ngào, mà các chàng trai cũng thích được nghe những lời quan tâm từ người yêu mình.

Khéo léo sử dụng lời ngọt ngào quan tâm, quan trọng nhất là phải tìm đúng thời điểm khi đối phương muốn nghe, như vậy những lời quan tâm mới có thể phát huy tác dụng tốt nhất.

Những lời ngọt ngào quan tâm khi hai người yêu nhau ở xa nhau

Cuộc sống thực tế có lúc sẽ đưa ra thử thách cho những người yêu nhau để xem tình cảm của họ bền chặt đến đâu, và thử thách thường thấy nhất chính là việc hai người yêu nhau phải sống xa nhau. Với những cặp đôi đang yêu thì "một ngày không gặp dài tựa ba thu", nhưng do yêu cầu của cuộc sống, họ phải tạm thời xa nhau, đây thực sự là chuyện không vui vẻ gì. Lúc này cả hai bên đều cần sự quan tâm từ đối phương, và tất nhiên không thể thiếu những lời hỏi han. Hãy xem đoạn đối thoại sau đây.

Anh đang làm gì vậy?

Gọi điện thoại cho em!

Em biết rồi! Anh có nhớ em không?

Nhớ chứ! Ngày nào cũng nhớ!

Anh nói dối!

Thật mà, anh thực sự rất nhớ em!

Em cũng nhớ anh!

Đừng lo, anh sắp về rồi, không cần phải nhớ quá đâu, chú ý giữ gìn sức khỏe nhé!

Anh cũng thế!

Từ đoạn đối thoại của cặp tình nhân có thể thấy, cả hai phía đều dùng những lời ngọt ngào thể hiện sự quan tâm tới đối phương. Khi hai người yêu nhau phải sống xa nhau, họ luôn hướng về nhau, thể hiện sự quan tâm tới nhau, điều này là thử thách, nhưng cũng là cơ hội để tình cảm trở nên sâu sắc hơn.

Thông thường, khi hai người yêu nhau ở cách xa nhau, nếu không kịp thời liên lạc, cũng không dành cho nhau những lời quan tâm thì tình yêu sẽ không thể bền chặt, thậm chí còn có thể đổ vỡ.

Những lời quan tâm khi gặp nhau sau nhiều ngày xa cách

Những người trẻ hiện đại thường rất bận rộn, hai người yêu nhau có lúc do yêu cầu công việc nên không thể trò chuyện và gặp mặt nhau hằng ngày. Đây là một thử thách cũng là cơ hội cho những người đang yêu. Trải qua một sự xa cách nhỏ, những lời quan tâm hỏi han sẽ biến thành những lời nói ngọt ngào nhất dành cho đối phương. Lúc này, bạn nên thể hiện tình cảm trực tiếp và nhiệt tình, có thể nói: "Anh quay về rồi, không phải em đang nằm mơ, em rất nhớ

anh, nếu là mơ thì em không muốn tỉnh dậy nữa.” Chàng trai có thể nói với cô gái: “Cảm giác khi được ở bên em thật tuyệt vời, mọi mệt mỏi công việc sẽ tan biến hết.” Những cảm giác khi gặp mặt sau khoảng thời gian ngắn tạm thời xa cách chỉ người trong cuộc mới có thể hiểu được, lúc này sử dụng bất kì lời nói ngọt ngào quan tâm nào cũng đều khiến đối phương vui vẻ, hạnh phúc.

Lời nói ngọt ngào tạo sự hồi hộp

Trong tình yêu, nam giới có lúc sẽ mắc lỗi, ví dụ như trễ hẹn... Lúc này, nếu bạn gái hờn dỗi, người nam có thể xoa dịu bằng cách dùng lời nói ngọt ngào tạo sự hồi hộp.

Một cặp đôi đang yêu hẹn nhau đi xem phim, do một số nguyên nhân nên chàng trai đến muộn, sau khi gặp bạn trai, cô gái đã tỏ ra không vui. Người con trai thấy vậy, vội vàng đi đến bên bạn gái và nói: “Hôm nay anh phát hiện ra một điều vô cùng quan trọng”, cô gái không nói gì, chỉ nhìn bằng ánh mắt nghi ngờ. Chàng trai cố tình tỏ ra bí ẩn và nói: “Anh nói cho em biết một bí mật, nhưng em phải giữ kín giúp anh. Hôm nay anh phát hiện – là anh yêu em thế này này”, nói rồi chàng trai choàng tay ôm cô gái.

Cách nói ngọt ngào tạo sự tò mò của chàng trai không chỉ giúp anh không bị bạn gái truy hỏi về nguyên nhân đến muộn, mà còn khiến người yêu hết giận và mỉm cười hạnh phúc.

Dùng lời nói ngọt ngào khiến đối phương vui vẻ là kĩ năng không thể thiếu với mỗi người đang yêu. Chỉ có nắm chắc kĩ năng này mới có thể khiến tình cảm giữa hai người trở nên sâu sắc.

Tạo không gian mở cho những lời nói ngọt ngào thể hiện sự quan tâm

Nói đến những điều ngọt ngào trong tình yêu, rất nhiều người sẽ cho rằng đây là chuyện riêng tư, hai người chỉ nên nói riêng cho nhau nghe, việc nói những điều ngọt ngào thể hiện sự quan tâm trước nơi đông người là không nên. Nhưng thực tế, những lời ngọt ngào không đơn giản chỉ là “anh yêu em”, “em nhớ anh”, mà còn là cả những ngôn ngữ riêng mà chỉ hai người mới hiểu. Điều đó có nghĩa chỉ hai người biết với nhau, còn người ngoài nghe sẽ không hiểu, vì thế nếu nói trước mặt đông người cũng không sao, thậm chí còn làm sâu sắc thêm tình cảm của hai người.

Hai người yêu nhau cùng làm việc trong một công ty, họ thường gặp gỡ và trò chuyện vào giờ nghỉ trưa, một ngày chàng trai thấy cô gái có vẻ mệt mỏi nên hỏi thăm: “Trông em như vừa ngủ dậy ý, còn lười hơn cả con mèo ở nhà”. Cô gái lập tức trả lời: “Ai như anh, ăn no rồi ngủ như heo, đương nhiên là thấy thoải mái rồi”. Nói rồi hai người đều cười vui vẻ.

Thì ra chàng trai đặt biệt danh cho cô gái là mèo lười, còn cô gái gọi chàng trai là heo, cách thể hiện tình cảm của họ, người ngoài không thể hiểu được.

Đấu khẩu: Gia vị của tình yêu

Những người đang yêu thường cho thêm gia vị để khiến tình yêu của mình nhiều màu sắc hơn, trong đó gia vị quan trọng nhất chính là "đấu khẩu". Đấu khẩu ở đây không phải là cãi nhau căng thẳng mà chỉ là trò chơi ngôn ngữ giữa những người đang yêu. Do sở thích, tính cách và thói quen khác nhau nên những người yêu nhau không thể lúc nào cũng hòa hợp. Những lời tranh luận không ác ý chính là thứ gia vị quan trọng giúp tình cảm trở nên gần gũi, thắm thiết hơn.

Những người đã chơi trò xe điện đụng đều biết, cái hay của trò chơi nằm ở chỗ các xe liên tục đụng vào nhau, những người trẻ tuổi đang yêu cũng có một trò chơi ngôn ngữ thú vị, độc đáo, rất giống trò xe điện đụng, đó chính là "đấu khẩu".

Thực tế, các chàng trai, cô gái có thể rất yêu nhau, nhưng hai người sẽ có những cách sống khác nhau, ai cũng muốn thay đổi đối phương, nhưng không ai muốn tự thay đổi chính mình. Do đó, khi gặp vấn đề, có thể dùng phương pháp "đấu khẩu" để điều chỉnh cảm xúc, nhưng nhất định phải nắm được những đặc điểm của "đấu khẩu".

(1) Mục đích mơ hồ. Khi những người đang yêu đấu khẩu với nhau không phải để họ giải quyết những vấn đề thực tế, chỉ là họ đang sử dụng ngôn ngữ để gia tăng tình cảm và hiểu nhau hơn.

(2) Hình thức đấu khẩu vô hại. Giữa những người yêu nhau, "đấu khẩu" và "tranh cãi" có sự khác biệt. Tranh cãi là khi tôi nói một câu, anh nói một câu, công kích lẫn nhau và không ai chịu nhượng bộ ai. Nhưng "đấu khẩu" không sử dụng những từ ngữ nặng nề như tranh cãi, mà chỉ là hình thức mang lại sự nhẹ nhõm, vui vẻ. Vì thế "đấu khẩu" trở thành một hình thức giao lưu tình cảm thú vị giữa những người đang yêu.

Mặc dù đấu khẩu trên thực tế có thể thể hiện chân thực tình cảm của những người đang yêu nhau, nhưng cần phải hiểu một điều rằng, đấu khẩu là một trò chơi, và trò chơi thì có quy tắc của nó. Chơi đúng cách mới có thể mang lại hiệu quả tốt.

Nắm chắc mức độ tình cảm

Trò chuyện trong tình yêu cũng có nguyên tắc. Khi nam nữ trong giai đoạn đầu mới tìm hiểu nhau, tốt nhất không nên lựa chọn hình thức "đấu khẩu" để hiểu hơn về đối phương. Khi bạn chưa hiểu rõ về tính cách đối phương, làm vậy dễ gây ra những hiểu lầm không cần thiết, rất có thể biến "đấu khẩu" thành "tranh cãi", đó không phải kết quả bạn mong muốn. Vì thế, khi sử dụng hình thức "đấu khẩu", nhất định phải xác định rõ vị trí của mình thì mới có thể đạt hiệu quả.

Đấu khẩu loại bỏ mâu thuẫn

Đấu khẩu không chỉ là một trò chơi ngôn ngữ. Có lúc nó còn là một cách hiệu quả để loại bỏ mâu thuẫn giữa những người yêu nhau.

Một đôi tình nhân đi du lịch, hành trình không hề thuận lợi khi luôn gặp rắc rối trên đường đi, cô gái tỏ ra không vui và oán trách: "Tại sao đi chơi với anh lại đen đủi thế chứ?"

“Đúng thế, chúng ta có số làm vợ chồng!” Chàng trai trả lời.

“Tại sao lại là số vợ chồng? Làm vợ chồng thì phải đen đủi à?”

“Vợ chồng chính là cùng chung hoạn nạn! Em nghĩ mà xem, nếu không có em ở bên cạnh, một mình anh làm sao giải quyết được những việc này?”

Nghe những lời này, bao nhiêu mệt mỏi trong cô gái đều tan biến.

Tốt nhất không nên làm tổn thương lòng tự tôn của đối phương

Hai người yêu nhau đã lâu, do tình cảm sâu sắc nên khi đấu khẩu không tránh khỏi việc sử dụng ngôn ngữ làm tổn thương lòng tự tôn của đối phương. Mặc dù đã hiểu rõ về nhau, nhưng vẫn phải chú ý không mang khuyết điểm hoặc những người đối phương kính trọng ra làm đề tài đấu khẩu, nếu không có thể sẽ gây ảnh hưởng không tốt.

Cô gái mắt một mí hỏi bạn trai: “Anh thấy em có đẹp không? Hôm nay em trang điểm giống diễn viên.”

Chàng trai trả lời: “Em rất đẹp, nhưng nếu mắt em to một chút thì sẽ càng đẹp hơn.”

Cô gái tức giận nói: “Anh chê mắt em bé, nếu anh không thích, có thể tìm cô gái khác mắt to hơn.”

Từ đó có thể thấy, có lúc đối phương rất để ý tới những khuyết điểm của mình, bạn không nên lấy đó làm đề tài trêu chọc. Khi đấu khẩu, tuyệt đối không nên tấn công vào điểm yếu của người đối diện.

Phải lưu tâm tới cảm xúc của đối phương

Đấu khẩu cần có một môi trường thoải mái, một tư tưởng đúng đắn, từ đó mới có thể mang lại niềm vui. Do đó, khi đấu khẩu cần phải chú ý tới tâm trạng của người yêu. Mọi người đều hiểu rõ, khi tâm trạng vui vẻ có thể thoải mái nói chuyện, cười đùa. Trong trường hợp ngược lại thì sẽ là không thích hợp để trêu chọc nhau.

Khi người yêu của bạn đang căng thẳng, mệt mỏi vì kết quả công việc không như ý muốn, bạn lại nói: “Sao thế? Sao mặt như bị mất sổ gạo thế?”

Đối phương sẽ trách bạn: “Người ta đang gặp rắc rối còn lấy đó làm trò cười, thật không hiểu nhau chút nào”.

Như vậy, việc trêu chọc sẽ chỉ mang lại kết quả tiêu cực.

Việc đấu khẩu, trêu chọc nhau là một cách giao lưu tình cảm đặc biệt, và mỗi cặp đôi đều có cách riêng làm sâu sắc thêm tình cảm, vì vậy, khi bắt đầu sử dụng những lời nói ngọt ngào, các bạn đừng quên chơi trò chơi “đấu khẩu” trong tình yêu.

Khéo léo nói "không" với người yêu

Trong tình yêu, mỗi người lại có một cách xử sự riêng, khi người yêu nêu ra yêu cầu, có người cho rằng nên đáp ứng tất cả mọi yêu cầu đó. Thực tế, đó không phải là phương pháp hoàn hảo nhất. Có lúc, bạn không thể chấp nhận ý kiến của người yêu, có những việc bạn không thể làm, không thể đáp ứng. Lúc này, chúng ta nên học cách khéo léo nói "không" để phủ định hoặc từ chối những yêu cầu bất hợp lí của người yêu.

Phủ định không rõ ràng

Sử dụng ngôn ngữ không rõ ràng có những ý nghĩa và tác dụng nhất định trong tình yêu. Nó có thể giúp bạn khéo léo truyền đạt tư tưởng, khiến đối phương hiểu suy nghĩ của bạn và tránh gây ra tranh cãi không cần thiết.

Một cặp tình nhân tham quan siêu thị điện tử, khi đi qua gian hàng tủ lạnh, cô gái chỉ vào một chiếc tủ lạnh và hỏi chàng trai: "Cái này thế nào? Mua cái này nhé." Chàng trai nhìn và nói: "Cũng được, nhưng để xem thêm đã."

Thực ra chàng trai đã phát hiện chiếc tủ lạnh không tốt trong khi giá lại quá cao, nhưng không thể trực tiếp nói nó quá đắt, đành phải dùng cách nói không rõ ràng để lựa chọn cái khác. Nếu khi đó chàng trai trực tiếp từ chối mua vì giá tủ lạnh đắt, có thể hai bên sẽ xảy ra tranh cãi. Đương nhiên, cách này không thể sử dụng thường xuyên, bởi nếu dùng nhiều, bạn sẽ bị coi là người không coi trọng đối phương.

Khẳng định trước phủ định sau

Khi bạn gái muốn bạn mua cho cô ấy một món trang sức, cô ấy sẽ nói: "Chị Lê ở công ty em đeo một sợi dây chuyền rất đẹp, đó là món quà sinh nhật mà bạn trai chị ấy tặng". Lúc này, do cảm thấy cô ấy đã có một sợi dây chuyền đẹp rồi, hơn nữa điều kiện kinh tế không cho phép, nếu trực tiếp từ chối, nhất định sẽ khiến đối phương không vui. Bạn có thể nói: "Cổ em cao, đeo dây chuyền chắc chắn sẽ rất đẹp, thế nhưng anh rất thích một câu nói, đó là "Thứ làm cho người phụ nữ đẹp hơn là đức tính chứ không phải trang sức, anh yêu nhất vẻ đẹp mộc mạc của em." Cách nói này thể hiện bạn không từ chối, nhưng cũng không đồng ý. Đối phương cũng sẽ thấy thoải mái hơn khi bạn không đáp ứng yêu cầu của cô ấy.

Phủ định cảm thán

Dùng ngữ khí cảm thán để phủ định hành động của đối phương cũng là một kĩ năng giao tiếp trong tình yêu.

Ngày sinh nhật chàng trai, cô gái tặng anh một chiếc ví, nhưng anh lại không hi vọng nhận được ví, mà anh muốn có một đôi giày đá bóng, bạn gái hỏi anh: "Anh có thích không? Là em chọn đấy." Nếu chàng trai trả lời thẳng: "Không thích", thì cô gái chắc chắn sẽ giận, nhưng chàng trai đã nói: "Chiếc ví rất đẹp, xem ra nó được làm từ chất liệu da bò, nhưng nếu dùng chất liệu này làm một đôi giày đá bóng thì nhất định sẽ đẹp hơn". Câu nói này bề ngoài là khẳng định,

nhưng thực chất là phủ định. Cách nói khéo léo, nhẹ nhàng đã khiến cô gái biết được chàng trai thích một đôi giày hơn.

Chính vì thế, những người yêu nhau khi trò chuyện với nhau cũng cần phải có kĩ năng, không thể thẳng và thật quá, nhất là khi từ chối, nếu không cẩn thận sẽ nói sai khiến đối phương không vui, thậm chí còn ảnh hưởng xấu tới tình cảm giữa hai người.

Phủ định bằng những câu nói đùa

Nói đùa thực chất cũng có thể coi là sự hài hước, dùng cách này để phủ định ý kiến của người khác vừa có thể đạt được mục đích lại không khiến người đối diện bối rối. Đây chính là một kĩ năng từ chối rất hiệu quả.

Bạn trai mời bạn đi dự hôn lễ của người thân hoặc yêu cầu bạn tới gặp người nhà của anh ấy. Nếu cảm thấy chưa đến lúc hoặc không muốn tham gia thì bạn có thể nói: “Em không quen mọi người, em xấu hổ lắm, em không đi đâu.”

Câu nói đùa này không những từ chối yêu cầu của đối phương, mà còn có thể khiến họ cảm thấy thoải mái trong lòng.

Từ chối và chấp nhận là hai việc trái ngược nhau, trong tình yêu, chúng ta đều sợ bị người yêu từ chối, nhưng cũng sợ đối phương nêu ý kiến hoặc yêu cầu mà mình không thể chấp nhận hay hoàn thành, do đó, nắm được các kĩ năng từ chối khéo léo là điều rất cần thiết.

NÓI KHÉO TRONG TÌNH KHÓ XỬ

PHẦN III

NĂNG LÉO NHỮNG HUỐNG

CHƯƠNG 15

Từ chối khéo léo để không làm mất lòng người khác

Từ trước tới nay, trong bất cứ thế hệ nào, con người luôn được dạy phải tốt bụng, sẵn sàng giúp đỡ người khác, không nên từ chối khi người khác cần được giúp đỡ, tuy nhiên, chúng ta cũng không thể đồng ý với những yêu cầu mà mình không thể làm được. Vì vậy, chúng ta phải học kĩ năng từ chối để không làm mất lòng mọi người.

Cách từ chối để không làm tổn hại tình cảm

Trong giao tiếp xã hội, khi một người người cần sự giúp đỡ của bạn, nhưng do một nguyên nhân nào đó mà bạn không thể giúp họ, vậy bạn phải từ chối như thế nào, cần những kĩ năng gì để không làm tổn thương tình cảm giữa hai bên?

Khi từ chối người khác, nhất định phải chú ý tới cảm xúc của đối phương, thái độ phải chân thành, cố gắng không gây ảnh hưởng xấu tới mối quan hệ giữa hai bên bằng cách nói rõ sự thật. Hãy nói rõ ràng, không nên nói mập mờ, bởi điều đó sẽ khiến đối phương không hiểu ý bạn và sinh ra hiểu nhầm, mối quan hệ giữa hai bên có thể sẽ bị ảnh hưởng, thậm chí còn bị rạn nứt.

Bạn cũng tuyệt đối không được làm tổn thương tới lòng tự tôn của đối phương. Đặc biệt là với những người đã từng giúp đỡ bạn. Nếu lời từ chối của bạn khiến lòng tự tôn của đối phương bị tổn thương, người đó sẽ có tâm lí oán trách, ảnh hưởng xấu tới mối quan hệ sau này. Thế nhưng, chỉ cần bạn thể hiện sự tôn trọng với nguyện vọng của đối phương và nói rõ cái khó của

mình, người đó nhất định sẽ hiểu và thông cảm cho bạn. Vì vậy, nếu bạn có thể khéo léo từ chối, khiến đối phương hiểu sự khó xử của mình, người đó sẽ không cảm thấy bị tổn thương. Muốn làm được như vậy, bạn phải nắm chắc nghệ thuật từ chối.

Khi từ chối, đặc biệt là trong hoạt động kinh doanh, hãy để đối phương hiểu rằng, mặc dù lần này bạn không thể đáp ứng yêu cầu của họ, nhưng lần sau vẫn còn cơ hội hợp tác.

Đương nhiên, trong giao tiếp xã hội, bất luận là trong công việc hay trong cuộc sống, còn có rất nhiều kĩ năng và phương pháp từ chối hữu dụng.

(1) Từ chối bằng cách thoái thác. Ví dụ, có người nhờ bạn truyền thông tin xấu cho một người khác, bạn không thể chấp nhận, có thể nói như sau để từ chối: "Tôi nói cũng được thôi, nhưng sợ người ta sẽ hiểu nhầm, chuyện này bạn trực tiếp nói là tốt nhất", "Chuyện này tôi tham gia vào sợ rằng sẽ không tốt".

(2) Cố ý kéo dài thời gian. Giả sử có người mời bạn sau khi tan làm đi uống rượu hoặc nhờ bạn giúp anh ta một số việc vào buổi tối, nếu bạn muốn từ chối, có thể nói: "Tối nay tôi bận, chuyện này tính sau". Nếu đối phương vẫn nài nỉ, bạn hãy nhắc lại điều đó vài lần, như vậy họ sẽ hiểu thái độ của bạn và không ép bạn nữa. Như vậy là bạn đạt mục đích từ chối và không làm ảnh hưởng tới hòa khí.

(3) Giữ im lặng. Khi người khác nhờ bạn giúp đỡ, nếu trong hoàn cảnh bạn không thể trực tiếp nói lời từ chối. Bạn hãy lựa chọn cách giữ im lặng. Có thể nói: "Tôi biết rồi, để tôi suy nghĩ thêm…". "Im lặng là vàng", trong một số trường hợp, im lặng cũng chính là sức mạnh khiến đối phương cảm nhận được sự từ chối của bạn.

(4) Từ chối bằng lời nói khéo léo. Trong cuộc sống và trong công việc, khi bạn bè hoặc những người thân thiết nhờ bạn làm một số việc không đúng đắn. Do quan hệ thân thiết nên khi từ chối, nhất định phải sử dụng ngôn ngữ thật khéo léo, như vậy mới không làm tổn hại tình cảm đôi bên. Bạn có thể nói: "Tôi rất hiểu tâm trạng của chị, nhưng việc làm này không tốt cho cả chị và tôi, chị thử nghĩ mà xem..." Hãy suy nghĩ vấn đề trên lập trường của đối phương và khéo léo thể hiện suy nghĩ của bạn, đối phương sẽ lập tức hiểu ra yêu cầu đó là không đúng, thậm chí còn biết ơn sự thấu hiểu của bạn, mối quan hệ giữa hai bên vì thế sẽ không bị ảnh hưởng.

Hải Thụy thời nhà Minh là người rất giỏi trong việc từ chối người khác. Hãy xem một câu chuyện về vị quan này.

Một lần, Hải Thụy quyết định sẽ phạt một vị quan huyện vì tội cướp ruộng đất của dân. Lúc này, một số vị quan khác đã đứng ra xin giảm nhẹ tội cho người bị phạt, họ nói với Hải Thụy: "Thánh nhân không làm việc quá đáng". Hải Thụy trả lời: "Các vị không biết Hải Thụy không phải thánh nhân ư?", ông chỉ nói một câu và vẫn quyết định làm theo ý mình.

Câu nói này đã khéo léo thể hiện quyết tâm của quan Hải Thụy, đồng thời khiến cho những người khác không còn lí do gì để can ngăn ông thực thi pháp luật.

Cho dù là trong cuộc sống hay trong công việc, chúng ta luôn gặp những chuyện mà bản thân không thể chấp nhận, vậy phải giải quyết và từ chối như thế nào? Từ chối là một môn học mà bạn phải nghiên cứu một cách nghiêm túc và tỉ mỉ. Từ chối người khác mà không khiến họ bất mãn và tức giận, việc này cần một số kĩ năng nhất định.

Đơn cử một ví dụ, khi bị ép uống rượu trong bữa tiệc, làm sao để đảm bảo an toàn cho mình, cần phải xem sự thông minh của người đó.

Bảo không giỏi uống rượu, nhưng trong một lần tổng kết công ty, mọi người đã mời và ép anh phải uống. Trong tình huống đó, Bảo đã âm thầm nhắn tin cho bố mình, bảo ông gọi điện cho anh và gọi anh về. Quả nhiên, khi mọi người đang ép Bảo uống rượu, chuông điện thoại của anh vang lên, trong điện thoại, bố nói: "Bảo ơi, ở nhà có việc, con về nhà ngay". Bảo giả bộ tỏ ra căng thẳng và nói với mọi người: "Xin lỗi các vị! Tôi phải về ngay bây giờ." Kết quả anh đã khéo léo thoát được tình huống khó xử, cho đến khi bữa tiệc gần kết thúc anh mới quay lại, mọi người cũng không để ý đến việc mời rượu nữa.

Con người không thể tồn tại ngoài các mối quan hệ xã hội, có lúc sẽ gặp phải những chuyện khiến bản thân bị áp lực và không muốn chấp nhận, lúc này chúng ta cần phải từ chối. Nếu biết cách từ chối, chúng ta có thể thoát khỏi những rắc rối không cần thiết.

Cách gợi ý khách ra về

Có thể trò chuyện, chia sẻ cuộc sống với một vài người bạn thân là một việc rất đáng quý. Tuy nhiên, trong thời đại cuộc sống gấp gáp và nhiều áp lực như hiện nay, không phải ai cũng muốn được gặp gỡ tụ tập cùng bạn bè vào những ngày nghỉ. Một số người còn hi vọng có thời gian để làm những việc mình thích hoặc được hoàn toàn nghỉ ngơi.

Thiết nghĩ, khi tan sở về nhà, bạn hi vọng sau bữa tối được yên tĩnh để đọc sách hoặc nghỉ ngơi, nhưng lại có những người bạn không mời mà đến. Họ vô tư trò chuyện với bạn, nói đến những đề tài mà bạn không hứng thú, khiến bạn phải miễn cưỡng nghe. Bạn rất muốn đuổi khách về nhưng lại sợ làm tổn hại tình cảm, đây thực sự là việc khó. Khi những người mà bạn không thích đến chơi, hoặc vì một số nguyên nhân nào đó mà bạn không thể tiếp họ, hãy để đối phương tự giác ra về bằng cách khéo léo nhắc nhở.

"Đuổi khách" cũng là một hình thức từ chối. Để giữ phép lịch sự, nhất định phải nói lời từ chối thật dễ nghe, như vậy sẽ không làm tổn thương lòng tự trọng của đối phương. Trong cuộc sống hằng ngày, việc khéo đuổi khách ra về cũng là một nghệ thuật.

Nhẹ nhàng nhắc nhở

Sử dụng nhưõng từ ngữ nhẹ nhàng, khéo léo nhắc nhở người đó rằng bạn vẫn còn có việc phải làm, không có thời gian ngồi nói chuyện với họ, cũng không thể đáp ứng yêu cầu của họ. So với cách trực tiếp yêu cầu khách ra về, cách nhắc nhở này dễ được đối phương chấp nhận hơn.

Là một tổng thống, cuộc sống của Lincoln không hề tốt đẹp như chúng ta tưởng tượng, ông có rất nhiều điều phải lo nghĩ. Có một lần, Lincoln bị ốm, một người cùng quê với ông đến thăm.

Lincoln rất vui vẻ mời người đó vào, nhưng điều bất ngờ là người này đến tìm Lincoln không phải để thăm hỏi sức khỏe của ông mà là để nhờ xin một việc làm và ngồi mãi không chịu ra về.

Lincoln hiểu ý của vị khách, trong lòng rất không vui, nhưng ông ta từ nơi xa đến, vì lịch sự nên không thể trực tiếp yêu cầu ông ta ra về. Lúc này, bác sĩ của Lincoln đến, Lincoln lập tức đưa tay ra và nói: "Bác sĩ, ông nhìn xem, những vết đỏ trên tay tôi là gì vậy?"

Nhân lúc vị khách không để ý, ông đã nháy mắt ra hiệu cho bác sĩ.

Vị bác sĩ là một người thông minh nên ngay lập tức hiểu ý Lincoln, ông tỏ ra kinh ngạc nói: "Đây chẳng phải nốt đậu mùa sao?"

Lincoln nói: "Bác sĩ, khắp người tôi đều có nốt này, khó chịu lắm, bệnh này có lây, đúng không?"

Bác sĩ trả lời: "Đúng thế, bệnh này rất dễ lây", ông vừa nói vừa kéo khẩu trang lên che mặt.

Nghe đến đây, vị khách lập tức đứng lên cáo từ: "Ngài Lincoln không được khỏe, tôi cũng không làm phiền nữa, tôi đi đây."

Lincoln nói: "Chẳng phải anh có việc gì sao?"

Vị khách trả lời: "Không có gì, tôi chỉ đến thăm ngài thôi." Sau đó vị khách vội vàng đi ra ngoài.

Lincoln và bác sĩ nhìn theo rồi mỉm cười với nhau.

Sự phối hợp ăn ý của Lincoln và bác sĩ đã khéo léo khiến vị khách tự giác ra về, đây cũng là một cách hay để từ chối người khác.

Thay nói bằng viết

Có một số người tính cách vô tư, khi đến nhà bạn cũng tùy tiện như ở nhà mình, có thể còn không hiểu nếu bị chủ nhà nhắc nhở là nên ra về. Đối với những người này, có thể dùng cách viết ra thay cho lời nói để người đó đọc hiểu.

Để tránh rắc rối và mất thời gian, một nhân vật trong một bộ phim đã viết lên bức tường phòng khách dòng chữ có nội dung "Nói chuyện phiếm không quá ba phút", để nhắc nhở khách rằng, chủ nhà rất quý trọng thời gian, xin hãy giữ tự trọng.

Khi nhìn thấy dòng chữ này, nhưng vị khách có ý định nói chuyện phiếm chắc chắn sẽ không nói nữa.

Thông thường, những dòng chữ như vậy là cho tất cả mọi người đọc chứ không nhằm vào ai cả, do đó sẽ không khiến các vị khách bối rối.

Lấy nóng thay lạnh

Sử dụng ngôn ngữ và hành động nhiệt tình hơn mức bình thường để thay thế cho việc thể hiện thái độ không muốn tiếp khách, khiến những vị khách thích buôn chuyện cảm thấy ngại trước mặt chủ nhà. Khi những vị khách thích nói chuyện phiếm tới nhà chơi, bạn hãy mỉm cười đón tiếp, nhiệt tình rót trà, mang hạt dưa, hoa quả hay tất cả những thứ ăn được ra mời họ, rất có thể lần sau họ sẽ ngại và không dám đến nữa.

Lấy nhiệt tình thay lạnh nhạt, vừa không bị mang tiếng mất lịch sự, lại đạt được mục đích đuổi khách ra về.

Những điều cần chú ý khi từ chối

Từ chối người khác không chỉ cần có kĩ năng, mà còn phải chú ý những điều tối kị. Nếu không cẩn thận sẽ làm mất lòng người khác, thậm chí còn khiến họ tuyệt giao quan hệ, đây đương nhiên không phải kết quả chúng ta muốn có.

Ngữ khí uyển chuyển

Khi từ chối người khác, nếu quá thẳng thắn sẽ không được, tốt nhất nên nhẹ nhàng, ôn hòa, dùng ngữ khí uyển chuyển để nói "Không". Cách làm này sẽ khiến mối quan hệ hai bên không bị tổn hại.

Một nhà văn nữ đương đại Trung Quốc diễn thuyết tại một trường Đại học của Mỹ, trước khi kết thúc, theo thói quen, cô dành chút thời gian để trả lời các câu hỏi của khán giả. Lúc này, có một người hỏi: "Nghe nói cô không phải Đảng viên Đảng Cộng Sản. Vậy cô có tình cảm thế nào với Đảng Cộng Sản Trung Quốc?" Câu hỏi này còn có một dụng ý khác, nếu từ chối trả lời sẽ gây ảnh hưởng không tốt. Nữ nhà văn đã mỉm cười, bình tĩnh nói: "Thông tin của ông rất chính xác, tôi thực sự không phải Đảng viên Đảng Cộng Sản. Thế nhưng chồng tôi từ lâu đã là Đảng viên. Cho đến hiện tại, tôi vẫn chưa ly hôn với anh ấy. Vậy anh thấy tình cảm của tôi với Đảng thế nào?"

Nhà văn đã khéo léo trả lời câu hỏi, vừa hài hước mà không làm tổn hại tình cảm đối phương. Phương pháp này được gọi là từ chối một cách uyển chuyển. Trong cuộc sống hằng ngày, phương thức giao tiếp này có tác dụng rất quan trọng.

Thái độ khách sáo

Khi từ chối người khác nên tỏ thái độ chân thành. Cố gắng sử dụng ngữ khí nhẹ nhàng, tốt nhất không sử dụng câu hỏi. Nếu không, không chỉ để lại ấn tượng không tốt mà còn có thể khiến người khác tuyệt giao với bạn, không muốn tiếp xúc với bạn nữa.

Nếu cấp trên giao một nhiệm vụ mà bạn không muốn làm, bạn không thể nói: “Tại sao lại cứ giao cho tôi? Sao không tìm người khác?”, cách nói này sẽ làm mất lòng cấp trên. Bạn nên từ tốn trình bày lí do, như vậy cấp trên mới vui vẻ chấp nhận sự từ chối của bạn.

Nên tránh thái độ thô bạo, bởi sự từ chối dễ khiến người khác không vui, thái độ thô bạo giống như bạn đang đổ thêm dầu vào lửa. Lời nói khách sáo có thể khiến đối phương suy nghĩ về lí do của bạn, cũng không khiến họ rơi vào tình trạng bối rối và không làm ảnh hưởng tới mối quan hệ đôi bên.

Lí do chính đáng

Khi từ chối người khác, không thể thiếu những lí do chính đáng. Chỉ cần lí do của bạn là thật, ngôn ngữ chân thành, đối phương sẽ không phản ứng tiêu cực trước sự từ chối của bạn.

Ở Bắc Kinh, Trung Quốc có một ngôi chùa nổi tiếng với những phiến đá rất đẹp. Năm 1956, khi Tổng thống Ấn Độ đến thăm Trung Quốc, Thủ tướng nước chủ nhà lúc bấy giờ là Chu Ân Lai đã đưa ông tới thăm quan ngôi chùa này. Sau khi nhìn thấy những phiến đá, Tổng thống Ấn Độ đã đề nghị với thủ tướng Trung Quốc đổi vàng lấy hai phiến đá, trọng lượng vàng sẽ bằng trọng lượng đá.

Chu Ân Lai nghe vậy mỉm cười và nói: “Những phiến đá này là kì quan hàng nghìn năm của người dân Trung Quốc, cũng là quốc bảo của chúng tôi. Có câu nói: “Vàng bạc có giá, quốc bảo vô giá”, là Thủ tướng Trung Quốc, làm sao tôi có thể dùng quốc bảo vô giá để đổi lấy vàng bạc có giá! Tôi không thể đồng ý với yêu cầu này, xin thứ lỗi.”

Nói xong, cả hai đều cười.

Lí do chính đáng được trình bày với sự chân thành sẽ khiến phía đưa ra yêu cầu thông cảm trước sự từ chối của bạn.

Sử dụng hành động

Khi muốn từ chối người khác, nếu cảm thấy khó nói, có thể dùng một số hành động để gián tiếp từ chối. Như vậy, đối phương sẽ hiểu ý của bạn và sẽ không bị rơi vào tình trạng bối rối do bị từ chối.

Ví dụ, xem đồng hồ liên tục, đọc báo trong khi nói chuyện chính là một cách truyền thông tin từ chối tới đối phương.

Thời cổ đại, có một vị quan tên là Lâm Hải rất có quyền lực. Sau khi nhậm chức không lâu, có rất nhiều người đến tặng quà và ông đều từ chối.

Một ngày, lại có một người đến xin gặp ông, còn mang theo một con vịt quay loại rất nổi tiếng khi đó. Người khách nói: “Xin đại nhân hãy nhận món quà này”, nói xong vị khách đi ngay. Lâm Hải rất khó nghĩ, không biết phải làm sao. Đồ đã để lại đây lẽ nào không nhận. Nếu nhận, có lần thứ nhất, lần sau lại có người đến tặng quà thì ông sẽ không có cách gì để từ chối.

Bỗng nhiên ông nghĩ ra một cách. Ông sai người nhà treo con vịt lên. Một thời gian sau, con vịt tươi ngon đã trở nên vừa khô vừa cứng, lại bám đầy bụi.

Từ đó về sau, nếu ai đến tặng quà, Lâm Hải sẽ dẫn người đó đi xem con vịt quay, người định tặng quà sẽ hiểu ý ông và từ bỏ ý định. Từ đó, không ai tới tặng quà cho Lâm Hải nữa.

Ở đây, Lâm Hải đã sử dụng con vịt quay để từ chối người định tặng quà, khiến họ từ bỏ ý định mua chuộc ông.

Chú ý bù đắp

Khi bạn không chấp nhận hoặc không thể đáp ứng yêu cầu của đối phương, bạn có thể bù đắp bằng cách chỉ ra con đường khác cho họ. Việc này thể hiện sự quan tâm của bạn và không làm mất lòng người bị từ chối.

Hoan là Giám đốc nhân sự của một công ty. Có một lần, một người bạn học cũ đến nhà, muốn nhờ anh xin việc cho con họ ở công ty. Tuy nhiên, chuyên ngành học của con người bạn lại không liên quan tới nghiệp vụ của công ty. Do đó, anh nói khéo: "Thật đáng tiếc, gần đây công ty tôi không có kế hoạch tuyển người, hơn nữa còn chuẩn bị tinh giản nhân sự, thế nhưng anh đừng lo, tôi quen một người bạn, chỗ anh ta đang tuyển người. Anh bảo con anh nộp hồ sơ xin việc vào đó xem sao". Mặc dù việc không thành, nhưng người bạn học vẫn rất cảm ơn sự nhiệt tình của Hoan.

Kĩ năng từ chối

Từ chối là việc khiến mọi người không vui vẻ, vì thế có lúc phải vận dụng một số kĩ năng để người bị từ chối không bối rối hoặc tức giận.

Vận dụng kĩ năng hài hước

Hài hước là một phương thuốc tốt, có thể hóa giải sự bối rối do việc từ chối gây ra. Sự hài hước không chỉ giúp người từ chối thành công, mà còn khiến người bị từ chối dễ chấp nhận, không làm ảnh hưởng tới tình cảm đôi bên.

Một nhà văn nổi tiếng nọ được rất nhiều người hâm mộ. Một người bạn nước ngoài rất thích tác phẩm của ông. Một ngày, người bạn đó gọi điện cho nhà văn và nói: "Tôi rất thích tác phẩm của ông, tôi muốn đến thăm ông". Nhưng nhà văn là một người không màng danh lợi, ông nhẹ nhàng trả lời: "Cảm ơn anh đã yêu thích tác phẩn của tôi. Nhưng khi anh ăn một quả táo, thấy quả táo đó ngon, thì liệu anh có cần thiết phải đến xem cây táo đó như thế nào không?"

Khi từ chối người khác, nhất là với người quen, lời nói phải thận trọng, sử dụng ngôn ngữ uyển chuyển hợp lí, có thể bằng cách sử dụng phép so sánh, nói hài hước, ám thị, dẫn dắt, đặt giả thiết. Có rất nhiều cách, nhưng chỉ có một mục đích là từ chối và không làm tổn thương đối phương. Nhà văn trong câu chuyện trên đã sử dụng phép so sánh để khéo léo từ chối yêu cầu của đối phương, đạt hiệu quả rất tốt trong giao tiếp.

Ngoài ra, cách từ chối hài hước còn thể hiện kĩ năng đối nhân xử thế của một người, nó khiến việc từ chối trở nên dễ chấp nhận hơn, thậm chí còn khiến người bị từ chối cười vui vẻ, hiểu thêm về cái khó và lập trường của bạn.

Năm 1962, sau khi quân giải phóng Trung Quốc bắn hạ một máy bay do thám của Mỹ, trong buổi họp báo, một phóng viên nước ngoài đã đặt câu hỏi với Bộ trưởng ngoại giao Trung Quốc: "Xin hỏi Trung Quốc đã dùng vũ khí gì để bắn hạ máy bay do thám U-2?" Câu hỏi này đã đề cập đến vấn đề bí mật quốc gia, không thể trả lời thật, cũng không thể trả lời bừa, và cũng không thể không trả lời. Bộ trưởng ngoại giao Trung Quốc suy nghĩ giây lát rồi mỉm cười và nói: "Chúng tôi dùng một cái sào tre và khều nó xuống!" Đương nhiên đây là chuyện phi lí, nhưng mọi người đều rất vui vẻ khi nghe câu trả lời này.

Bộ trưởng ngoại giao Trung Quốc đã khéo léo trả lời câu hỏi của phóng viên nước ngoài, không những giữ được bí mật quốc gia mà còn không làm ảnh hưởng tới hoạt động ngoại giao với nước ngoài.

Khi từ chối người khác, nếu biết vận dụng sự hài hước hợp lí, bạn sẽ khiến họ phải rút lại yêu cầu trong khi vẫn giữ được thể diện.

Một lần, Tổng thống Mỹ Lincoln được mời tới chủ trì hội nghị của ban biên tập một tờ báo. Lincoln tự nhận thấy mình chưa bao giờ làm công việc biên tập nên không thích hợp cho vị trí này, vì thế ông đã từ chối.

Ông đã kể một câu chuyện cho người mời mình nghe.

"Có một lần, tôi gặp một cô gái cưỡi ngựa trong rừng, tôi dừng lại nhường đường cho cô gái, lúc này cô ấy cũng dừng lại và nhìn chằm chằm vào tôi. Sau đó cô gái nói: "Bây giờ thì tôi tin rằng ông chính là người xấu xí nhất mà tôi đã từng gặp". Tôi nói: "Cô nói rất đúng, nhưng tôi cũng chẳng còn cách nào khác". Cô gái lại nói: "Đương nhiên ông sinh ra đã xấu xí như vậy nên không có cách nào thay đổi, nhưng ông có thể chỉ ở trong nhà và không đi ra ngoài!" Mọi người đều bật cười vì sự hài hước của Lincoln.

Không dễ để vận dụng sự hài hước một cách hợp lí. Nó không chỉ yêu cầu bạn phải có kinh nghiệm giao tiếp phong phú và khả năng ứng biến linh hoạt ,mà còn yêu cầu bạn phải hiểu tâm lí đối phương, nếu không cách làm này sẽ không mang lại kết quả tốt.

Mượn lời người khác để từ chối

Trong cuộc sống và trong công việc, có lúc sẽ có những người bạn nêu yêu cầu mà chúng ta không thể đáp ứng nhưng cũng không thể từ chối thẳng thừng, lúc này, chúng ta có thể mượn lời người khác để từ chối.

Nghị làm việc ở bộ phận điện khí của một siêu thị. Một ngày, một người bạn thân của anh đến mua máy điều hòa nhiệt độ. Sau khi xem xét hết các sản phẩm, người đó vẫn chưa vừa ý và yêu cầu Nghị dẫn anh ta vào kho xem hàng. Nghị không biết phải làm sao để nói "không" với

bạn thân. Bỗng nhiên anh nghĩ ra cách, mỉm cười và nói: "Mấy hôm trước Giám đốc đã tuyên bố không cho bất cứ khách hàng nào vào kho, nếu mình dẫn cậu đi, mình có thể sẽ bị phạt".

Nghị đã mượn lời người khác để từ chối yêu cầu của bạn mình, mặc dù người bạn cảm thấy không vui, nhưng vẫn dễ chịu hơn nhiều so với việc phải trực tiếp nghe từ "không được".

Khẳng định trước phủ định sau

Khi từ chối, trước tiên nên khẳng định ý kiến của đối phương, hãy để đối phương cảm thấy bạn không từ chối, nhưng thực tế lại bất giác chấp nhận lời từ chối của bạn. Cách làm này giống như bọc đường cho một viên thuốc đắng, mặc dù khi uống cảm thấy không đắng nhưng thuốc vẫn phát huy tác dụng. Sau đây là ví dụ cụ thể.

Vương có cảm tình với Nhạn - người mới đến công ty chưa lâu. Một lần, nhân lúc văn phòng không có ai, Vương đã tặng Nhạn một chiếc áo.

Nhạn cảm thấy nếu trực tiếp trả lại sẽ khiến Vương bối rối, nên cô mỉm cười và nói: "Chiếc áo này rất đẹp. Chỉ có điều kiểu dáng này bạn trai tôi đã mua tặng tôi mấy chiếc rồi, anh giữ lại cho bạn gái anh đi."

Nhạn nói vậy là muốn ám chỉ mình đã có bạn trai rồi, đồng thời cũng nhắc nhở đối phương chú ý giữ chừng mực. Vương nghe xong liền bật cười và nói: "Không sao! Không sao!"

"Đặt bẫy" đối phương

Khi muốn từ chối người khác hoặc không muốn ai làm điều gì đó, trước tiên hãy nêu ra quan điểm trái ngược với mục đích muốn có để người đó phản đối và làm điều ngược lại. Như vậy, đối phương sẽ tự thuyết phục chính mình và tự giác thay đổi thái độ, cách làm.

Trong những năm đầu thế kỉ XX, rất nhiều cô gái thích đội mũ, kể cả khi xem phim trong rạp cũng không chịu bỏ mũ ra, ảnh hưởng tới tầm nhìn của người ngồi hàng ghế sau, rất nhiều khách hàng đã góp ý với rạp chiếu phim. Giám đốc rạp chiếu phim nghĩ, nếu ra lệnh cấm đội mũ sẽ khiến nhiều người cảm thấy bất mãn và không muốn đến xem phim nữa. Sau nhiều ngày suy nghĩ, cuối cùng ông cũng nghĩ ra một cách hay.

Hôm đó, trước khi chiếu phim, trên màn hình hiện ra dòng thông báo: "Để đảm bảo sức khỏe cho những người phụ nữ cao tuổi, cho phép được đội mũ xem phim, không cần phải bỏ ra". Kết quả, tất cả phụ nữ trong rạp đều bỏ mũ ra, bởi không ai chịu thừa nhận là mình đã cao tuổi.

Trong giao tiếp xã hội, nếu trực tiếp từ chối người khác sẽ dễ khiến đối phương nảy sinh tâm lí bất bình. Nếu có thể suy nghĩ vấn đề từ góc độ của người đối diện và thuyết phục họ, họ sẽ dễ dàng chấp nhận bị từ chối.

Ngày còn nhỏ, nhà Trịnh Bản Kiều rất nghèo. Tết đến, phải khó khăn lắm nhà ông mới mua được một cái thủ lợn, khi mang về nhà chuẩn bị cho vào nồi nấu thì bị người bán thịt đòi lại để bán với giá cao hơn. Do đó, ông rất căm giận. Sau này khi đến Sơn Đông nhậm chức quan

huyện, ông đã ra quy định là người bán thịt không được phép bán thủ lợn. Vợ của ông sau khi nghe chuyện, cảm thấy làm như vậy là không thỏa đáng, nhưng không thể trực tiếp khuyên can chồng, nên bà đã nghĩ ra một cách. Một ngày, bà bắt mấy con chuột và nhốt vào hộp để trong phòng, đến đêm chuột kêu liên tục khiến Trịnh Bản Kiều không ngủ được, ông bèn trách vợ. Bà bèn giãi bày, khi còn nhỏ nhà bà rất nghèo, khó khăn lắm bà mới được mua cho một chiếc áo mới, nhưng không ngờ lại bị chuột cắn rách. Trịnh Bản Kiều nghe xong cười và nói: "Chuột ở Hưng Hóa cắn rách áo của bà, chứ có phải chuột ở Sơn Đông đâu, sao bà lại làm thế?" Phu nhân nói: "Chẳng phải ông cũng ác cảm với người bán thịt ở Sơn Đông sao?"

Nghe vậy, Trịnh Bản Kiều đã hiểu ra vấn đề.

Nếu vợ của Trịnh Bản Kiều trực tiếp khuyên, chắc chắn ông sẽ khó chấp nhận, nhưng bà đã khéo léo nghĩ ra cách giúp Trịnh Bản Kiều hiểu ra vấn đề và vui vẻ chấp nhận sự góp ý của bà.

Khéo léo nghĩ cách khiến đối phương chấp nhận sự từ chối của bạn là một là một kĩ năng giao tiếp hiệu quả, nó không chỉ thể hiện sự tôn trọng tình cảm với đối phương mà còn giúp bạn đạt được mục đích.

Cách nói không rõ ràng

Khi từ chối yêu cầu nào đó, hãy sử dụng cách thể hiện thái độ không rõ ràng, cách nói nước đôi hoặc trả lời như không trả lời để khiến đối phương không biết bạn tán thành hay phản đối, có thể dùng những từ như "có vẻ", "có lẽ", "có thể"…

Trong buổi họp báo, một phóng viên của "Thời báo New York" đã đặt câu hỏi cho Kissinger về cuộc hội đàm "Vấn đề trật tự" của Mỹ và Liên Xô. Phóng viên hỏi: "Về thỏa thuận đạt được, ông định sẽ công bố từng phần hay công bố công khai tất cả với mọi người?" Kissinger hiểu ý của đối phương, ông mỉm cười và nói: "Tôi hiểu rồi, mọi người xem, phóng viên này cũng giống như tờ báo của anh ta, rất công minh. Anh ta đưa ra hai sự lựa chọn, cho dù tôi chọn cách nào cũng không mang lại kết quả tốt". Ông ngừng lại một chút rồi chậm rãi nói tiếp: "Tôi dự định sẽ công bố công khai toàn bộ từng phần". Tất cả mọi người có mặt đều bật cười.

Cách trả lời của Kissinger tưởng như không đúng logic và ngữ pháp, nhưng thực tế là ông đã dùng cách nói không rõ ràng để từ chối trả lời. Khi trả lời câu hỏi của phóng viên, mới nghe tưởng như ông khẳng định quan điểm của phóng viên, nhưng thực chất là từ chối cả hai sự lựa chọn. Đây chính là sức mạnh của cách nói chung chung, không rõ ràng.

Ngoài ra, cách nói không rõ ý có lúc còn phát huy tác dụng giúp bạn cố ý tỏ ra không hiểu vấn đề.

Ly là một cô gái xinh đẹp làm việc tại một nhà hàng. Một ngày, có vài thành niên đến nhà hàng và nói với cô: "Cô là Ly đúng không? Nghe nói cô rất xinh đẹp nên chúng tôi cố tình đến đây ngắm nhìn cô"

Trước sự thiếu lịch sự của các thanh niên, Ly không hề tức giận, chỉ mỉm cười và hỏi: “Các anh đến đây ăn cơm, đừng chỉ nói những lời hoa mĩ, các anh muốn chọn món gì?” Đám thanh niên lúc đó không biết phải làm sao, đành bối rối ngồi xuống và chọn món ăn.

Trong ví dụ trên, Ly đã giả vờ không hiểu ý, cách ứng xử của cô đã giúp cô hoàn thành vai trò phục vụ và né tránh được sự trêu chọc của các thanh niên.

Từ chối bằng cách đưa ra câu trả lời không liên quan

Đây cũng là một cách hay để từ chối người khác. Khi một ai đó nêu yêu cầu mà bạn không tiện từ chối trực tiếp, lúc này bạn có thể khéo léo chuyển chủ đề khiến đối phương từ bỏ ý định và không nhắc tới vấn đề đó nữa.

Khi người khác mời bạn làm một việc mà bạn không muốn, bạn có thể dùng cách đưa ra những câu trả lời không liên quan để họ hiểu bạn không có hứng thú với lời mời.

Một cô gái quen với một chàng trai trong bữa tiệc, sau một thời gian thì họ yêu nhau. Tuy nhiên, trải qua thời gian, cô gái phát hiện giữa mình và chàng trai không có nhiều điểm hợp nhau nên muốn kết thúc mối quan hệ. Sau một buổi đi xem phim, chàng trai ngỏ lời mời: “Tuần sau chúng ta đi câu cá nhé!”. “Tuần sau em phải đi làm, không được nghỉ”. “Vậy tuần sau nữa thì sao?”, “Đến lúc đó tính tiếp, hẹn sớm thế này, nếu lúc đó có thay đổi thì sao, hơn nữa nếu cuối tuần ra ngoài chơi, sẽ không được nghỉ ngơi trong khi em đang rất muốn được nghỉ”. Đối phương đã lập tức hiểu ý cô gái và không liên hệ với cô nữa.

Cách từ chối này thường được áp dụng khi đối phương là bạn tốt hoặc có vị trí cao hơn mình. Việc chuyển chủ đề mặc dù có thể khiến đối phương giận, nhưng đó là điều không thể không làm, bạn chỉ cần chủ ý chuyển chủ đề nói chuyện thật tự nhiên, hợp lí là được.

Tìm lí do trì hoãn

Trong công việc, nhiều khi một số nhân viên hay đồng nghiệp sẽ nêu yêu cầu mà bạn không thể chấp nhận, lúc này, bạn có thể tìm lí do trì hoãn.

Một nhân viên văn phòng đã đề nghị người quản lí giảm bớt lượng công việc của mình. Người quản lí hiểu rõ, đây là việc nhân viên này làm tốt nhất, không thể giao cho người khác, nhưng lại không thể nói trực tiếp là không được, người quản lí bèn nói: “Công việc này còn liên quan tới bộ phận khác, tôi không có quyền qyết định giao nó cho người khác. Tôi sẽ báo cáo ý kiến của cô lên cấp trên để cấp trên để thảo luận rồi mới trả lời cô được.”

Cách trả lời này khiến đối phương hiểu rõ: Điều động công việc không phải chuyện đơn giản cứ muốn là được.

Cách từ chối này hiệu quả hơn nhiều so với việc từ chối trực tiếp.

Đưa ra điều kiện hà khắc

Có những lúc chúng ta muốn tránh việc gì đó hoặc từ chối việc không muốn thấy, có thể đưa ra những điều kiện hà khắc để đạt được hiệu quả từ chối.

Một nhà văn được mời tới diễn thuyết tại một trường đại học vào lúc một giờ chiều. Do là mùa hè, trời rất nóng nên sinh viên có thể sẽ mệt mỏi. Nhà văn bước lên bục và nói lớn: "Trời nóng thế này, nếu mọi người phải nghe tôi nói sẽ rất buồn ngủ. Nhưng không sao, tôi không để ý đâu, các vị có thể yên tâm ngủ. Nhưng tôi có hai yêu cầu mà các vị phải tuân thủ, thứ nhất là không được gục xuống bàn, thứ hai là không được ngáy để tránh làm phiền đến người khác."

Lời nói của ông đã khiến cả hội trường bật cười, các sinh viên cũng tỉnh cả ngủ. Bề ngoài của lời nói là thể hiện sự đồng ý, nhưng thực chất là một nghệ thuật từ chối khéo léo.

Từ chối là một môn học rất khó trong giao tiếp xã hội, nó yêu cầu con người phải trải nghiệm nhiều trong thực tế. Chỉ có cách học và nắm chắc nghệ thuật từ chối, bạn mới có thể thành công trong giao tiếp xã hội.

CHƯƠNG 16

Khéo ăn nói khi nhờ người khác giúp đỡ

Không ai có thể tồn tại độc lập trong xã hội, có một số việc nếu chỉ có một mình sẽ không thể hoàn thành được mà cần sự giúp đỡ của người khác. Do đó, chúng ta không thể tránh việc mở lời xin trợ giúp, việc này yêu cầu chúng ta phải biết cách ăn nói, ngôn ngữ hay mới có thể lay chuyển người khác.

Thể hiện ý đồ một cách phù hợp

Mở lời nhờ người khác giúp đỡ cũng là một nghệ thuật. Làm thế nào để người đó vui vẻ giúp đỡ bạn? Việc này yêu cầu bạn phải nắm chắc các kĩ năng tìm hiểu về con người để nâng cao khả năng trong việc thuyết phục người khác.

Nắm được đặc điểm tính cách của người mà bạn định nhờ giúp đỡ

Khi nhờ người khác làm việc gì đó, trước tiên phải tìm hiểu tính cách người đó. Đối với một số nhân vật đặc biệt, ví dụ những người quá công minh hoặc kiêu ngạo, muốn người đó giúp đỡ, bạn phải tìm hiểu kĩ đặc điểm tính cách của đối phương để từ đó tạo bước đột phá.

Thời Chiến quốc, Trương Nghĩa đến nước Sở xây dựng sự nghiệp từ lúc còn rất trẻ nhưng không giành được thành tựu gì, cuộc sống rất khó khăn. Một số người có hoàn cảnh giống như ông muốn rời khỏi nước Sở, nhưng không có đủ điều kiện vật chất. Trương Nghĩa thấy vậy, bèn nghĩ ra một cách kiếm tiền cho mọi người.

Nhằm thu hút sự chú ý của Sở Hoài Vương, Trương Nghĩa đã âm thầm quan sát và cuối cùng cũng nghĩ ra một cách. Sở Hoài Vương rất háo sắc, người được sủng ái nhất bên cạnh ông là Nam Hậu và Trịnh Tụ.

Một ngày, Trương Nghĩa nói với Sở Hoài Vương: “Tôi đến nước Sở đã lâu, nhưng chẳng có thành tựu gì đáng kể, tôi định tới tìm vận may ở nước Phổ, không biết ý đại vương thế nào?”

Sở Hoài Vương vốn không thích Trương Nghĩa, nghe ông nói muốn đi bèn lạnh lùng đáp: “Tùy ông thôi.”

Trương Nghĩa nói: “Đại vương, ông thích gì ở nước Phổ để tôi mang về?”

“Không cần gì cả”, Sở Hoài Vương lạnh nhạt. Trương Nghĩa sớm biết Sở Hoài Vương là người háo sắc nên cố tình nói: “Vậy mĩ nữ thì sao? Đại vương nhất định sẽ thích.”

Sở Hoài Vương sáng mắt: “Chuyện này ta quên mất, may mà ông nhắc tới! Ta cho ông một khoản tiền, hãy mang vài cô gái đẹp về đây.”

Sau khi nhận tiền xong, Trương Nghĩa cố tình truyền tin này ra ngoài. Không lâu sau, sự việc đến tai Nam Hậu và Trịnh Tụ. Hai người đã rất lo sợ khi nghe thông tin này, bèn sai người đến chỗ Trương Nghĩa và nói với ông: “Chúng tôi nghe nói ngài định tới nước Phổ mua đặc sản nên tặng ngài chút tiền coi như là lộ phí”. Như vậy, Trương Nghĩa đã kiếm được không ít tiền.

Trương Nghĩa đã nắm được đặc điểm háo sắc của Sở Hoài Vương, lại lợi dụng được tâm lí của Nam Hậu và Trịnh Tụ, một mũi tên trúng hai đích, ông đã kiếm được một khoản tiền lớn.

Thăm dò đối phương qua lời nói, sắc mặt

Có câu nói “Ra cửa xem sắc trời, vào nhà xem sắc mặt”. Xem sắc trời có thể là xem thời tiết nóng hay lạnh. Còn xem sắc mặt là quan sát tâm trạng, cảm xúc của người khác. Biết cách thăm dò thái độ qua lời nói, sắc mặt sẽ giúp bạn hiểu tâm lí đối phương, là cơ sở quan trọng khi muốn nhờ ai đó giúp đỡ.

Quan sát người khác, đầu tiên phải chú ý sắc mặt, các tâm trạng hỉ, nộ, ái, ố rất dễ được biểu lộ qua khuôn mặt. Cũng phải chú ý đến những thông tin được truyền đạt qua hành động cơ thể. Ví dụ, một người hơi cúi về phía trước, thể hiện người đó sắp từ chối một việc gì đó. Còn nếu một người cúi đầu im lặng bước đi, họ có thể vừa trải qua thất bại. Một người ngẩng cao đầu bước đi khoan thai thể hiện sự tự tin. Còn khi cười tủm tỉm, có thể người đó đang có chuyện vui.

Đương nhiên, khi tìm hiểu đối tượng, không thể chỉ dừng lại ở quan sát bên ngoài mà còn phải đi sâu vào lời nói, hành động, như vậy mới có thể thành công.

Sau đây là một câu chuyện của Đại thái giám Lí Liên Anh.

Một ngày, Từ Hi Thái Hậu xuất cung. Khi đi qua phủ Lí Liên Anh, nhìn thấy trên cửa có tấm bảng với dòng chữ “Tổng quản Lí phủ”, Từ Hi tỏ nét mặt không vui. Lí Liên Anh thấy sắc mặt Thái hậu, trong lòng ông hiểu rõ: Mặc dù mình là Thái giám tổng quản, nhưng tấm biển đó có phần khoa trương. Nếu một ngày nào đó Từ Hi Thái Hậu không vui, dùng việc này gây rắc rối cho ông, sợ rằng ông sẽ bị nguy hiểm. Lí Liên Anh đợi khi Thái hậu hồi cung mới lập tức quay về nhà gỡ tấm biển xuống và xóa dòng chữ đi. Sau đó ông vào cung gặp Từ Hi và nói: “Do nô tài không thường ở nhà, người nhà không biết nên treo tấm biển “Tổng quản Lí phủ” lên trước cửa. Nô tài vừa về và tháo tấm biển xuống, xóa dòng chữ đi”. Từ Hi Thái Hậu vốn trong lòng không vui, muốn nhân chuyện này trách mắng Lí Liên Anh. Nhưng nghe ông nói vậy, Thái hậu không trách nữa và cũng không truy cứu thêm về chuyện này.

Cho dù lịch sử đánh giá Lí Liên Anh thế nào, nhưng câu chuyện này đã cho thấy ông là một người rất giỏi thăm dò thái độ người khác thông qua sắc mặt.

Khi nhờ người khác giúp đỡ, bạn phải chú ý một số điểm sau:

(1) Kịp thời nắm bắt nhu cầu tâm lí và tình cảm của đối phương. Ví dụ, khi đối phương đang nói chuyện với bạn mà không ngừng xem đồng hồ, điều đó chứng tỏ họ có việc bận. Trong tình huống này, bạn không nên nói ra yêu cầu của mình. Nếu đối phương nhiệt tình nói: "Xin lỗi, hôm nay tôi có việc bận, nhưng vẫn còn thời gian, cứ nói đi…". Lúc này, bất luận đối phương có nhiệt tình thế nào, bạn cũng không nên nói ra, hãy chủ động cáo từ. Nếu bạn không hiểu rõ tâm lí đối phương thì hãy chờ đến khi thời cơ thích hợp, nhanh chóng và quyết đoán nói ra vấn đề của mình để đạt được mục đích, tránh bỏ lỡ thời cơ vì do dự.

(2) Trong khi thăm dò thái độ đối phương, không nên phạm vào những điều mà họ cấm kị, nếu không, chuyện đơn giản sẽ trở nên khó giải quyết. Đối với những người cởi mở, thích giao tiếp, thì cho dù phải tiếp xúc với người lạ, cũng không vấn đề gì. Nhưng với những người có tính cách hướng nội, thì rất dễ gây ra ảnh hưởng không tốt. Do đó, khi gặp những người hướng nội, nên nói chuyện trong không gian yên tĩnh mới dễ dàng đạt mục đích thuyết phục.

(3) Khi nhờ người khác giúp đỡ, tuyệt đối không nên chỉ nói đến việc của mình, và nói những từ như "Xin hãy giúp đỡ", như vậy sẽ vô tình tạo ra áp lực.

Chính vì thế, nhờ người khác giúp đỡ là một việc rất phức tạp, nhất định phải học cách thăm dò thái độ đối phương để nắm bắt thời cơ thích hợp. Khi trình bày phải rõ ràng mạch lạc, không quanh co hoặc nói không rõ ràng.

Sử dụng lời nói khích bác thay vì nhờ vả trực tiếp

Khi nhờ người khác giúp đỡ, nếu khó có thể trực tiếp nói ra lời nhờ vả, và đối phương là người tương đối thẳng tính, bạn có thể cân nhắc tới việc sử dụng phương pháp khích bác để khiến người đó bị kích động và tự nguyện giúp bạn.

Phương pháp này yêu cầu bạn phải nắm được đặc điểm tính cách đối phương, khiến đối phương bị kích động bằng những yếu tố bên ngoài và có hành động theo đúng mong muốn của bạn, từ đó giúp bạn đạt mục tiêu.

Khi sử dụng phương pháp khích bác, bạn nhất định phải nhìn rõ đối tượng đang đối diện, căn cứ vào tình hình thực tế để quyết định cách thức. Phương pháp này không thích hợp cho những người có tính cách mềm yếu. Do đó, nhất định phải tìm đúng người, không được thực hiện mù quáng.

Khích bằng cách nói ngược

Cố tình đưa ra thông tin ngược để thể hiện suy nghĩ của mình khiến đối phương có phản ứng bị kích động. Hãy xem câu chuyện sau đây.

Tổng Giám đốc một công ty nước ngoài thảo luận về hợp đồng thuê đất với lãnh đạo địa phương. Do điều kiện công ty đưa ra quá thấp nên địa phương không thể chấp nhận và muốn phía công ty phải nhượng bộ.

Lãnh đạo địa phương nói: “Tầm ảnh hưởng của ngài Tổng Giám đốc lớn hơn nhiều so với chúng tôi, mặc dù rất khâm phục, nhưng chúng tôi buộc phải thu đất về và chấm dứt hợp đồng.”

Tổng Giám đốc: “Vậy được, tôi tăng giá thuê lên gấp rưỡi.”

“Không được, theo tính toán của chúng tôi, phải tăng lên gấp đôi mới hợp lý.”

“Được, về nguyên tắc chúng tôi đồng ý.”

Vị lãnh đạo địa phương này đã rất khéo léo sử dụng phương pháp khích bác với chiến thuật lùi để tấn công và đã đạt được mục đích mong muốn.

Khích bằng ngôn ngữ ám thị

Trước tiên phải dùng lời khen để đạt mục đích tạo áp lực và tác động vào tâm lí người mình đang nhờ cậy, khiến người đó có quyết tâm. Gia Cát Lượng đã dùng chính cách này để thuyết phục Tôn Quyền cùng liên minh đánh Tào Tháo.

Khi thuyết phục Tôn Quyền, Gia Cát Lượng trước thì nói khích, sau mới khuyên nhủ. Tôn Quyền vốn sợ quân Tào nhiều, lại được Khổng Minh phóng đại là bên Tào Tháo binh nhiều tướng giỏi, khuyên Tôn Quyền đừng đánh mà hãy sớm ngoảnh mặt về phương Bắc đầu hàng. Bị kích động, Tôn Quyền đã đồng ý, hạ quyết tâm liên minh với Lưu Bị và Gia Cát Lượng để chống lại Tào Tháo.

Ai cũng hi vọng mình được tôn trọng, nếu bạn khen một người thứ ba trước mặt ai đó, đương nhiên sẽ khiến người đó bị kích động và có hành động thể hiện mình.

Kĩ năng bắt nọn bằng lời nói

Mở lời nhờ người khác giúp đỡ là một chuyện khó, nhưng nếu nắm chắc kĩ năng, chuyện khó sẽ biến thành dễ. Bạn có thể dùng lời nói đổi lấy lời nói thật từ đối phương, thậm chí còn có thể trực tiếp khiến đối phương đáp ứng yêu cầu của bạn. Đó chính là sức mạnh của lời nói, có thể dùng lời nói đổi lấy lời nói, dùng lời nói đổi lấy lợi ích.

Lời giả đổi lấy lời thật

Thẳng thắn, thật thà là một tiêu chuẩn đạo đức cơ bản, nhưng làm việc gì cũng thẳng và thật quá chưa chắc đã tốt. Đặc biệt là trong một số tình huống nhạy cảm, lời nói thật của bạn chưa chắc đã đổi được lời nói thật của đối phương. Lúc này bạn cần đưa ra lời nói với thông tin giả để đổi lấy lời nói thật.

Cảnh sát bắt một nghi phạm giết người, nhưng anh ta không thừa nhận mình có mặt ở hiện trường vào ngày xảy ra sự việc, anh ta cho biết mình ở biển, rất muộn mới quay về.

Cảnh sát hỏi: “Hôm đó anh đi ra biển từ lúc mấy giờ?”

Nghi phạm trả lời: “Do trời nóng quá nên 6 giờ sáng tôi đi và tới tận 7 giờ tối mới về.”

Cảnh sát lại hỏi: “Anh tới biển sớm như vậy, nhất định nhìn thấy rất nhiều cá heo trên bãi cát, hôm đó thời sự đưa tin, có nhiều cá heo bị mắc cạn.”

“Đúng vậy, tôi có nhìn thấy, đó là lần đầu tiên tôi nhìn thấy cá heo”

Lúc này cảnh sát mới nói: “Vào ngày xảy ra vụ án, không hề có cá heo mắc cạn trên bãi biển.”

Nghi phạm biết mình mắc bẫy nên cúi đầu nhận tội.

Cách làm này thường được cảnh sát sử dụng khi thẩm vấn tội phạm, mặc dù nó không liên quan mấy tới việc nhờ người khác giúp đỡ, nhưng kĩ năng này cũng có thể dùng trong việc đó. Chỉ cần biết sử dụng một cách linh hoạt, bạn sẽ có được đáp án mong muốn và thuận lợi hoàn thành công việc của mình.

Sử dụng lời nói hài hước

Các chủ đề nhẹ nhàng, hài hước thường mang lại cảm giác vui vẻ. Những chủ đề nghiêm túc sẽ gây không khí căng thẳng. Nếu có thể, hãy nói về chủ đề nghiêm túc với lời nói hài hước, như vậy đối phương sẽ dễ chấp nhận yêu cầu của bạn.

Một cô gái làm việc rất tốt, mang lại lợi nhuận lớn cho công ty. Ông chủ nói với cô: “Cô làm tốt lắm, tôi sẽ không quên công lao của cô”. Cô gái cười và nói: “Tôi nghĩ ông nên chuyển câu nói này vào khoản lương của tôi”. Ông chủ ngay lập tức vui vẻ đồng ý: “Được, nhất định như vậy”. Không lâu sau, cô gái đã được tăng lương.

Khi được cấp trên khen ngợi, cô gái trong câu chuyện đã khéo léo đề cập tới một vấn đề nghiêm túc là tăng lương bằng cách nói hài hước của mình. Tất nhiên ông chủ đã vui vẻ đồng ý. Đây chính là sức mạnh của sự hài hước.

Tạo cơ hội cho đối phương mở lời trước

Có những việc không tiện trực tiếp nói ra, nếu lúc này bạn có thể khéo léo khiến đối phương mở lời trước thì sẽ dễ được chấp nhận hơn nhiều. Do đối phương đề cập đến chuyện bạn muốn nói trước, bạn có thể căn cứ theo tình hình thực tế để tùy cơ ứng biến và nêu ra yêu cầu của mình, như vậy sẽ dễ dàng đạt được mục đích.

Dương cho Nhất vay tiền để làm ăn. Nhưng thật không ngờ vài ngày sau Nhất bị tai nạn qua đời. Lúc này Dương rơi vào thế tiến toái lưỡng nan, nếu đòi tiền sẽ gây khó khăn cho người nhà

Nhất, còn nếu không nhắc đến chuyện đó thì khó lấy lại tiền. Sau khi suy nghĩ, Dương quyết định nói với vợ Nhất: “Thật không ngờ anh Nhất lại ra đi sớm như vậy, sự hợp tác giữa chúng tôi mới chỉ bắt đầu. Hay là thế này, các mối quan hệ của chồng chắc chị cũng biết, chị hãy tiếp tục theo đuổi công việc kinh doanh của anh ấy, tôi sẽ cố gắng giúp đỡ, dù khó khăn thế nào cũng không sao.” Vợ Nhất đã an ủi lại Dương: “Sự cố lần này đã gây thiệt hại cho anh, tôi cũng không thể tiếp tục công việc đó, anh hãy lấy lại tiền và tìm cơ hội khác.”

Trong lời nói của mình, Dương đã khéo léo tạo cơ hội để vợ Nhất đề cập trước tới vấn đề anh đang muốn nói đến, và đương nhiên, anh đã đạt được mục đích lấy lại tiền của mình.

Sử dụng đúng phương pháp với từng kiểu người

Xã hội này rất phức tạp, loại người nào cũng có. Những người trẻ tuổi mới bước chân vào xã hội còn ít kinh nghiệm sống, do đó khi nhờ người khác giúp đỡ, nhất định phải tìm hiểu kĩ tính cách người đó. Với mỗi loại người khác nhau thì cần sử dụng những phương pháp nói chuyện khéo léo khác nhau.

Người cứng nhắc, máy móc

Trong cuộc sống thường có những người rất lạnh nhạt với người khác và không bao giờ chú ý tới điều bạn nói. Tuy nhiên, có lúc bạn sẽ phải nhờ họ giúp đỡ, vậy phải làm thế nào?

Về mặt hình thức, cho dù đối phương có đối xử với bạn thế nào, bạn đều có thể có cách đáp trả tương ứng. Nhưng cách nghĩ này là không đúng. Đầu tiên, bạn có việc cần nhờ họ giúp chứ họ không cần bạn. Tiếp đó, sự cứng nhắc chỉ là đặc điểm tính cách của họ chứ không phải họ cố ý làm vậy vì có thành kiến với bạn. Vì thế, bạn không cần phải tính toán quá nhiều, không nên sử dụng cảm nhận chủ quan của bản thân để đánh giá đối phương, nếu không sẽ khiến mọi việc trở nên tồi tệ.

Mặc dù những người cứng nhắc, lạnh lùng không có nhiều sở thích và hứng thú, càng không thích giao tiếp với người khác, nhưng là một người sống trong xã hội, họ vẫn có điều phải quan tâm, chỉ là họ khiến người ngoài cảm thấy khó hiểu. Vì thế, khi giao tiếp với kiểu người này, bạn không thể tỏ ra lạnh nhạt, hãy nhiệt tình, tỉ mỉ quan sát hành động của họ, tìm ra điều khiến họ quan tâm từ trong lời nói và hành động, hãy cố gắng hết sức để hiểu họ. Một khi chủ đề trò chuyện đề cập tới vấn đề đối phương quan tâm, họ có thể sẽ thể hiện sự nhiệt tình và không tỏ ra cứng nhắc, khô khan nữa. Lúc ấy hãy nêu ra yêu cầu, bạn rất dễ được chấp nhận.

Kiểu người ngạo mạn, vô lễ

Trong xã hội, có nhiều người rất ngạo mạn, họ luôn cho mình là nhất, không coi ai ra gì. Giao tiếp với kiểu người này thực sự là một việc không vui. Nhưng nếu bạn có việc cần thiết và buộc phải tiếp xúc với họ, vậy nên làm thế nào?

Có một số ý kiến cho rằng, với loại người kiểu căng ngạo mạn, phải cố gắng để “vỏ quýt dày có móng tay nhọn”, họ càng tỏ ra kiêu căng, bạn càng phải cố ý tỏ ra không cần họ. Đương

nhiên, để tránh làm ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa hai bên, cách làm này dùng càng ít càng tốt. Bạn hãy bình tĩnh suy nghĩ và sẽ nhận ra rằng, bằng những cách thích hợp, bạn khiến người kiêu căng phải công nhận bạn, đó mới là sự lựa chọn tốt nhất. Sau đây là một số kĩ năng có thể tham khảo.

(1) Hạn chế tối thiểu thời gian tiếp xúc: Hãy thể hiện ý kiến, thái độ và yêu cầu của mình chỉ trong một lần nói. Như vậy, đối phương sẽ không có cơ hội thể hiện sự ngạo mạn và không thể không suy nghĩ về vấn đề bạn nêu ra.

(2) Ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc: Hãy trình bày yêu cầu và vấn đề của bạn một cách ngắn gọn nhất.

(3) Khi tiếp xúc với loại người này nhất định phải cẩn thận, thận trọng, không nên tỏ ra quá nhiệt tình, nói năng tùy tiện. Do bạn không hiểu rõ đối phương nên nếu nói nhiều sẽ có thể động chạm khiến họ không vui.

Kiểu người qua loa đại khái

Kiểu người này có phản ứng rất nhanh. Khi nhờ họ giúp đỡ, họ có thể nhanh chóng đưa ra quyết định ngay cả khi bạn chưa nói rõ ý của mình khiến bạn nghi ngờ không biết họ có hiểu bạn không.

Khi nhờ người có tính cách qua loa đại khái giúp đỡ, tốt nhất bạn nên chia nhỏ thành nhiều bước và nói từng bước một, mỗi khi nói xong một điều, nên hỏi ý kiến của họ ngay, phải làm rõ vấn đề trước khi tiếp tục. Như vậy mới không gây ra hiểu nhầm, tránh được những rắc rối không cần thiết.

Kiểu người ích kỉ

Trong cuộc sống có nhiều người rất ích kỉ chỉ biết nghĩ cho bản thân, chuyện gì họ cũng đặt lợi ích bản thân lên trước nhất, không chịu hoặc không muốn hi sinh vì người khác.

Người ích kỉ chỉ biết đến bản thân mình, nên rất chú ý tới lợi ích cá nhân, do đó họ luôn tính toán thiệt hơn. Cách tốt nhất để nhờ người ích kỉ giúp đỡ là dùng lợi ích làm động lực cho họ khiến họ chấp nhận.

Kiểu người nóng vội

Kiểu người này thường không cân nhắc trước khi làm việc gì đó, họ có suy nghĩ đơn giản, nếu thích thì họ sẽ rất nhiệt tình. Ưu điểm của kiểu người này là không quá tính toán, thẳng thắn, nhưng nhược điểm là không biết nghĩ cho người khác. Chính vì thế mà người nóng vội dễ gây mất lòng và cũng dễ bị mất lòng.

Khi nhờ người nóng vội giúp đỡ, không cần phải trình bày nhiều, có gì nói nấy là được. Nếu có mối quan hệ tốt, có việc bạn cần họ giúp, nếu làm được họ sẽ không bao giờ bàng quan.

Để công việc của mình được thuận lợi, thành công, bạn phải nắm chắc đặc điểm tính cách đối phương, với mỗi loại người khác nhau có những cách làm khác nhau. Như vậy mới có thể đạt được thành công.

Kiên trì, không bỏ cuộc khi chưa đạt mục đích

Phương pháp này chính là dùng hình thức tiêu cực để đạt hiệu quả tích cực, thể hiện quyết tâm không bỏ cuộc khi chưa đạt mục đích để gây áp lực cho đối phương, gia tăng cơ hội tiếp xúc, thể hiện rõ thái độ, tình cảm và suy nghĩ của bản thân để làm ảnh hưởng tới đối phương, khiến họ chấp nhận giúp đỡ bạn.

Một số người có lòng tự trọng cao, khi nhờ người khác giúp đỡ mà bị từ chối một, hai lần thì không dám đề cập đến nữa. Thực ra, trong một số trường hợp, nên sử dụng chiến thuật "chai lì" để nhận được sự giúp đỡ.

Do đó, khi nhờ người khác giúp đỡ, "da mặt phải dày" một chút. Chỉ cần còn một tia hi vọng cũng phải cố gắng đến cùng mới có thể đạt mục đích.

Nhìn từ góc độ khác, việc chiếm lĩnh thời gian cũng là một vũ khí hữu dụng khi nhờ vả người khác giúp đỡ. Thời gian đối với ai cũng đều rất quý giá nên không ai muốn lãng phí. Vì thế, nếu có đủ sự nhẫn nại, bạn chắc chắn sẽ làm được việc của mình.

Tuy nhiên, cách làm này không phải áp dụng được với mọi đối tượng. Phải nắm vững một số điều sau đây:

(1) Phải có đủ kiên nhẫn

Kiên nhẫn là tiền đề và cũng là cơ sở của phương pháp "chai lì". Khi xảy ra mâu thuẫn trong quá trình tìm kiếm sự giúp đỡ, nếu phản ứng tiêu cực sẽ mang lại kết quả không tốt và không có lợi cho việc giải quyết vấn đề. Bạn nên giữ thái độ kiên nhẫn, dùng lí trí tự khống chế mình. Chỉ có nhẫn mại mới có thể thành công, cho dù phải tốn thời gian cũng không tiếc.

(2) Chọn thời cơ hành động

Hãy sử dụng những hành động tích cực để tác động đối phương, khiến sự việc chuyển biến theo hướng tốt. Khi nhờ người khác giúp việc gì đó, ai giỏi chọn thời cơ, người đó sẽ chiến thắng.

Tận dụng quan hệ đồng hương để tạo ra thành công

Khi ở một vùng đất xa lạ, nghe thấy ai đó nói đến từ đồng hương, tự nhiên bạn sẽ cảm thấy rất gần gũi, thân thiết, chính vì thế "đồng hương" là một kiểu tình bạn đặc biệt.

Trong môi trường xã hội phức tạp và nhiều áp lực như ngày nay, nhờ đồng hương giúp đỡ dễ hơn nhiều so với nhờ vả người xa lạ. Giữa đồng hương luôn có sự tin tưởng lẫn nhau.

Ông Lưu là người huyện Kiến Xương, tỉnh Thái Bình. Theo lời kêu gọi đi xây dựng vùng kinh tế mới, ông và bố mình chuyển đến Điện Biên và định cư luôn ở đây. Sau đó, ông Lưu không quay về Thái Bình nữa.

Sau cải cách mở cửa, trải qua quá trình cố gắng, ông Lưu đã trở thành một thương gia có tiếng. Tuổi càng cao, ông càng muốn về thăm quê hương, nhưng do công việc bận rộn nên ông không có thời gian.

Lúc này, chính quyền nơi quê hương ông Lưu muốn mở một xưởng gia công, cần vốn đầu tư. Một cán bộ được cử đến gặp ông Lưu với hi vọng được ông giúp vốn.

Hai người là bạn khi còn nhỏ, vừa gặp nhau họ đã nói đến chuyện quê hương thay đổi như thế nào, phát triển ra sao… Việc này đã khiến ông Lưu nhớ lại quãng thời gian tươi đẹp thời thơ ấu, nhớ quê nhà, nhớ ông bà và nhớ bạn cũ…

Hai người đã ôn lại kỉ niệm trong suốt vài giờ đồng hồ, nhưng người cán bộ vẫn không hề nói đến chuyện xin góp vốn. Cuối cùng, ông Lưu đã chủ động gợi ý việc giúp đỡ quê hương và chấp nhận yêu cầu góp vốn đầu tư cho quê hương mình.

Từ đó có thể thấy, khi sử dụng mối quan hệ đồng hương để nhờ giúp đỡ, kĩ năng quan trọng nhất là phải nắm được chữ "tình".

Chú ý ngôn ngữ khi nhờ người khác giúp đỡ

Khi nhờ người khác giúp một việc gì đó, nhất định phải chú ý lời nói chừng mực, phải biết điều gì nên và không nên nói. Nếu lời nói của bạn khiến đối phương không hài lòng, điều đó sẽ ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả công việc.

Một lần, hai sinh viên mới tốt nghiệp đến xin việc tại một siêu thị. Sau khi tìm hiểu lí lịch hai người, quản lí siêu thị tỏ ra rất hài lòng. Sau đó, một nhân viên mặc áo sơ mi trắng đã đưa họ đi làm quen với siêu thị.

Ba người đến khu vực bán hàng, không khí rất ồn ào. Người mặc áo trắng giới thiệu công việc: "Những người mặc áo vàng là nhân viên bán thời gian, những người mặc áo đỏ là nhân viên chính thức". Hai người gật đầu. Lúc này, một trong hai sinh viên hỏi: "Anh không mặc áo vàng, cũng không mặc áo đỏ, vậy anh là lãnh đạo đúng không?" Người mặc áo trắng chững lại trong giây lát rồi trả lời: "Tôi là đầu bếp".

Khi chưa hiểu rõ về tình hình, nếu tùy tiện đưa ra câu hỏi hoặc có phát ngôn không đúng sẽ dễ gây ra sự phản cảm.

Chính vì thế, khi nhờ người khác giúp đỡ, không nên nói bừa, nhất định phải chú ý lời nói. Ngoài ra, còn một số điều cấm kị khác.

(1) Không tiết lộ chuyện riêng của người khác

Ai cũng có những chuyện không muốn cho người ngoài biết, nếu bạn vô tình phát hiện ra bí mật của ai đó, đừng nói ra, bởi điều đó không có lợi cho công việc của bạn.

(2) Không tiết lộ điều cơ mật

Nếu người bạn định nhờ giúp đỡ có bí mật mà bạn vô tình biết được, tuyệt đối không được tiết lộ, nếu không bạn sẽ không có hi vọng được giúp đỡ.

(3) Nói ít khi gặp người lạ

Khi nhờ vả người khác, không nên can thiệp vào công việc của họ, cũng không nên nêu ý kiến bừa bãi, nhất là với những người bạn chưa hiểu rõ, nếu lời nói của bạn giúp đỡ người khác thì không sao, nhưng nếu ý kiến của bạn khiến người khác bị tổn thất thì bạn sẽ gặp bất lợi.

Xin sự trợ giúp là một môn học bắt buộc. Cho dù bạn là người thế nào, bạn chỉ có thể tồn tại khi được người khác giúp đỡ và khi có khả năng giúp đỡ người khác. Vì thế, nhất định phải nắm vững các kĩ năng khi tìm kiếm sự giúp đỡ, bởi nó sẽ có tác dụng rất lớn, giúp bạn thành công trong giao tiếp xã hội.

CHƯƠNG 17

Nghệ thuật thuyết phục

Thuyết phục chính là vận dụng kĩ năng ngôn ngữ, tác động vào tâm lí đối phương, khiến người đó thay đổi thái độ hành vi theo hướng bạn muốn. Trong xã hội ngày nay, khi chúng ta có ý kiến khác với người khác, để hoàn thành công việc hoặc để người khác công nhận và giúp đỡ, chúng ta phải học cách thuyết phục đối phương để đạt được kết quả mong muốn.

Đặt mình vào địa vị đối phương và thuyết phục bằng cả tấm lòng

Nếu muốn thuyết phục người khác về chuyện nào đó, đừng áp đặt suy nghĩ của mình lên đối phương, hãy đặt mình vào vị trí của họ, tìm hiểu suy nghĩ của người đó rồi điều chỉnh thái độ và cách nói của mình, tìm ra điểm chung giữa hai bên, như vậy lời thuyết phục mới có sức mạnh.

Nhân vật trong câu chuyện sau đây là một nhân viên bán nhà đất, nhờ việc biết đứng trên lập trường của khách hàng để suy nghĩ vấn đề, cuối cùng ông đã thuyết phục được khách mua nhà.

Dưới sự điều hành của Tổng Giám đốc Jack, lợi nhuận của công ty mỹ phẩm đạt tới 40 triệu đôla Mỹ một năm. Thành tựu này khiến Tổng Giám đốc Jack rất hài lòng, tuy nhiên công ty vẫn phải đi thuê văn phòng, do đó ông muốn có một văn phòng của riêng mình.

Lúc này, Joe Meyer - một người bạn cũ của Jack, là nhân viên nhà đất tới tìm Jack và gợi ý ông mua nhà. Jack suy nghĩ một lát rồi trả lời: "Đúng là năm nay tôi muốn mua nhà, tôi hi vọng mua được một căn nhà gần giống với căn này, có thể nhìn thấy tàu bè đi lại trên sông, lại ở gần trung tâm, ông có thể tìm giúp tôi không?"

Joe Meyer nghe thấy vậy rất vui. Có tới hai căn nhà phù hợp với yêu cầu của Jack. Căn thứ nhất nằm ở tòa nhà gần công ty Jack, căn còn lại chính là căn nhà cũ mà Jack đang sử dụng. Nhưng đáng tiếc là căn hộ ở tòa nhà gần công ty đã có người mua rồi, do đó Joe đề nghị Jack mua lại ngay ngôi nhà mình đang thuê làm văn phòng.

Ban đầu Jack không hề có suy nghĩ sẽ mua lại căn nhà cũ này, bởi vì các nhân viên của ông đều chủ trương dọn đi nơi khác, nhưng Joe đã phát hiện ra Jack vẫn lưu luyến nơi đây. Ông không nói gì, Jack cũng ngừng lại không nói gì nữa. Hai người cùng ngồi xuống và nhìn ra cửa sổ, Jack rất thích khung cảnh ở ngôi nhà đang sử dụng.

Joe Meyer không hổ danh là một nhân viên ưu tú, lúc này ông mở lời: "Khi anh mới tới New York, văn phòng của anh ở đâu? Anh thành lập công ty ở đâu?" Jack không trả lời, hai người im lặng trong khoảng năm phút.

Cuối cùng, Jack cũng vui vẻ nói: "Hầu hết các nhân viên của tôi đều chủ trương dọn đi nơi khác, nhưng đây là nơi khởi đầu, có thể nói chúng tôi đã sinh ra và lớn lên tại đây, chúng tôi nên ở lại nơi này" Như vậy, Jack đã quyết định mua lại ngôi nhà cũ này.

Đặt mình vào địa vị người khác, đứng ở góc độ của đối phương để suy nghĩ vấn đề, tìm hiểu tâm lí và nhu cầu, hiểu được sự khó khăn của người đó, cách thuyết phục này rất dễ được chấp nhận.

Thuyết phục bằng ngôn ngữ ám thị

Đây là một cách thuyết phục rất đặc biệt, khéo léo phát ra thông tin chỉ thị cho đối phương, tác động tâm lí người đó, khiến họ chấp nhận ý kiến của bạn hoặc thay đổi hành động.

Muốn thuyết phục người khác chấp nhận quan điểm của bạn hoặc làm theo suy nghĩ của bạn, nếu nói trực tiếp sẽ rất khó đạt hiệu quả, nhưng nếu có thể dùng ngôn ngữ ám thị thì sẽ rất dễ thành công.

Khi thuyết phục người khác chấp nhận một việc không dễ làm, nếu đối phương từ chối, chúng ta có thể kể một câu chuyện nhỏ để thuyết phục họ.

Một công ty nước ngoài ra thêm một loạt quy định mới nhằm tăng cường quản lí nhân viên và nâng cao hiệu quả công việc, một nhân viên mới đến được giao nhiệm vụ phụ trách triển khai việc này. Người nhân viên này cho rằng mình làm việc rất chăm chỉ, nhưng công việc được giao sẽ dễ khiến anh bị mất lòng mọi người. Nếu như vậy, công việc sau này sẽ rất khó phát triển.

Tổng Giám đốc đã kể cho anh nghe một câu chuyện: Một vị đạo diễn đi khắp nơi tìm diễn viên thích hợp cho bộ phim của ông ta. Một ngày, ông phát hiện ra một người phù hợp, ông bèn thông báo cho người đó chuẩn bị thử vai. Người này rất vui nên đã đi cắt tóc, khi soi gương, nhận thấy hai chiếc răng khểnh của mình không đẹp nên tiếp tục đến bác sĩ chỉnh lại răng. Sau đó, khi đi thử vai, người đạo diễn đã thất vọng nói với cô: "Xin lỗi, những thứ quý giá cô đã bỏ hết đi rồi, bộ phim này không cần cô nữa."

Vị Giám đốc dùng câu chuyện để nói lên rằng "Giữ nguyên tắc, làm việc chăm chỉ" chính là phẩm chất quý giá nhất của người nhân viên. Sau khi nghe xong, anh đã vui vẻ nhận nhiệm vụ.

Cách thuyết phục này thường mang lại hiệu quả rất tốt, đặc biệt là với những người trẻ tuổi mới đi làm, họ rất có lòng tự trọng, không chấp nhận những lời phê bình trực tiếp. Do đó, cách thuyết phục ám thị này rất dễ áp dụng có hiệu quả đối với họ.

Do yêu cầu công việc nên cơ quan nọ tuyển dụng rất nhiều nhân viên trẻ tuổi và sắp xếp chỗ ở cho họ tại khu tập thể của cơ quan. Do còn trẻ nên buổi tối họ thường đi ngủ rất muộn, thậm

chí còn mở nhạc hoặc to tiếng cười nói. Trong khu tập thể còn có cả một số người đã lớn tuổi, do việc nghỉ ngơi bị ảnh hưởng nên họ đã báo cáo lên lãnh đạo cơ quan. Vị lãnh đạo trong một buổi trò chuyện với các nhân viên trẻ, đã kể một câu chuyện: Có một người đã lớn tuổi và mắc bệnh khó ngủ, trong khi đó căn hộ phía trên là chỗ ở của một nam thanh niên hay làm ca đêm. Mỗi ngày khi tan ca trở về nhà, cậu thường ngồi trên giường cởi giày và quăng xuống sàn nhà. Mỗi lúc như vậy, người đàn ông tầng dưới lại bị đánh thức. Ông quyết định góp ý với người thanh niên. Tối hôm đó, khi tan ca trở về, theo thói quen, anh quăng một chiếc giày xuống sàn thì chợt nhớ tới lời người hàng xóm tầng dưới, vì thế anh nhẹ nhàng để chiếc thứ hai xuống. Sáng hôm sau, người đàn ông tầng dưới trách anh thanh niên: "Cậu ném 2 đôi giày một lúc tôi còn ngủ lại được, cậu để lại một chiếc không ném, hại tôi phải chờ đợi cả đêm để biết cậu ném chiếc thứ hai vào lúc nào."

Nghe xong câu chuyện, các nhân viên trẻ đều bật cười, nhưng họ cũng đồng thời hiểu ra hàm ý trong đó. Về sau, họ đã thay đổi cách sinh hoạt để không làm ảnh hưởng tới người khác.

Từ hai ví dụ trên có thể thấy, việc khéo léo sử dụng ngôn ngữ ám thị sẽ mang lại hiệu quả cao trong thuyết phục, khiến người khác vui vẻ tiếp nhận ý kiến và thay đổi hành vi theo hướng tích cực.

Thuyết phục bằng lời nói đi đôi với hành động

Không ai muốn nghe những lời nói sáo rỗng. Chỉ có thực tế mới chứng minh cho lời nói. Nếu dùng kinh nghiệm thực tế của bản thân để thuyết phục người khác thì sẽ dễ đạt được mục đích, bởi hoàn cảnh thực tế của bạn là bằng chứng tốt nhất.

Trong một thời gian, giới chủ xí nghiệp tại thành phố Thượng Hải, Trung Quốc đã áp dụng luật khám người để tránh tình trạng công nhân ăn trộm đồ trong nhà xưởng. Một thị trưởng thành phố sau khi lên nhậm chức đã có ý định sẽ hủy bỏ luật này, tuy nhiên, việc này đã vấp phải sự phản đối gay gắt của các chủ xí nghiệp.

Do đó, thị trưởng thành phố đã tới gặp ông chủ một nhà máy. Vừa gặp thị trưởng, ông chủ đã nói: "Thị trưởng muốn tôi bỏ luật khám người ư? Ngài không giỏi làm ăn như chúng tôi. Mặc dù có luật khám người rồi mà chúng tôi vẫn bị mất đồ liên tục, nếu bây giờ bỏ luật thì phải làm sao?"

Thị trưởng biết ý kiến của mình không được chấp nhận nên nói: "Nói về việc làm ăn thì tôi không bằng ông. Nhưng về việc quản lí người thì ông không bằng tôi. Tôi đã từng chỉ huy hàng chục nghìn quân trong cách mạng, ông nói xem tôi có phải là người có kinh nghiệm không?"

"Đương nhiên ngài rất có kinh nghiệm."

"Vậy tôi cho ông một lời khuyên về vấn đề này được không?" Thị trưởng nói tiếp: "Tôi đã từng làm công nhân ở Pháp, nhà máy ở đó to hơn ở đây nhiều, ông chủ cũng rất hà khắc. Khi hết giờ làm, họ khám người công nhân từ đầu đến chân, không để lọt dù chỉ một chiếc kim, nhưng kết quả thì sao? Đồ vẫn mất như thường. Tại sao? Bởi vì giới chủ ở đó chỉ quan tâm đến mình

chứ không quan tâm đến công nhân, chỉ coi họ là công cụ kiếm tiền. Tiền lương của công nhân thấp trong khi phải làm nhiều giờ liền nên cuộc sống của họ vô cùng khó khăn, ông nghĩ xem họ có đồng lòng với ông chủ không?

Bây giờ giải phóng rồi, chính phủ cũng quan tâm ủng hộ các ông, chỉ cần các ông quan tâm tới lợi ích công nhân, nâng cao chế độ đãi ngộ, coi họ như anh em, có khó khăn cùng bàn bạc với họ để giải quyết, tôi tin rằng mọi chuyện sẽ tốt đẹp, sẽ không bị mất đồ nữa, mà hiệu suất làm việc của công nhân cũng sẽ được nâng cao."

Người chủ nhà máy thấy thị trưởng nói có lí nên quyết định xóa bỏ luật khám người. Kết quả, người chủ phát hiện trong nhà máy không những không bị mất đồ nữa, mà hiệu suất làm việc của công nhân cũng tăng lên.

Hầu hết mọi người đều tin vào thực tế, nhất là những thực tế trước mắt, do đó việc thuyết phục bằng lời nói đi đôi với hành động thực tế rất có hiệu quả. Tiếp theo chúng ta cùng theo dõi một câu chuyện khác.

Những năm 80 của thế kỉ XX, ti vi là món đồ rất quý giá với mọi người. Có một lần, Trịnh cố gắng mua được một chiếc ti vi màn hình phẳng đắt giá. Ở thời đó, loại ti vi này cực hiếm. Trịnh quyết định để chiếc ti vi đó ở nhà bố mẹ. Con trai của Trịnh rất không vui và hỏi bố: "Tại sao không để ti vi ở nhà mình, con cũng thích xem" Trịnh hài hước nói với con trai: "Chúng ta còn trẻ, sau này còn có nhiều cơ hội xem ti vi. Thậm chí còn có thể được xem những dòng ti vi cao cấp khác. Thế nhưng ông bà thì không như vậy, ông bà không còn nhiều thời gian xem tivi nên chúng ta để ti vi ở đó cho ông bà xem trước.

Một thời gian sau, Trịnh đưa con trai đi ăn tôm, đó là loại tôm rất đắt tiền nên Trịnh nhường cho con trai và nói: "Con ăn đi, bố không thích ăn". Lúc này, cậu bé tỏ ra rất hiểu chuyện: "Bố ăn đi, sau này con còn nhiều cơ hội ăn, thậm chí còn có thể được ăn tôm đẳng cấp hơn."

Lời thuyết phục của Trịnh với con trai đã đi đôi với hành động thực tế nên cậu bé dễ dàng chấp nhận và hiểu rằng mình phải luôn hiếu thảo với cha mẹ.

Vậy tại sao cách thuyết phục này lại có sức mạnh lớn như vậy? Đó là vì việc nói ra kinh nghiệm thực tế của bản thân dễ khiến đối phương xúc động, cách thuyết phục này tốt hơn nhiều so với việc chỉ giảng giải đạo lí.

Khéo léo đặt câu hỏi để thuyết phục

Thông thường, khi thuyết phục đối phương, chúng ta thường thích nhấn mạnh quan điểm của mình, nhưng làm vậy sẽ khó mang lại hiệu quả tốt. Thực tế, thuyết phục là khiến đối phương chấp nhận quan điểm của mình, và điều quan trọng là chấp nhận một cách tâm phục khẩu phục. Do đó nên sử dụng cách tấn công tâm lí khi thuyết phục.

Dưới đây là một số cách đặt câu hỏi nhằm tấn công tâm lí thuyết phục đối phương.

Nêu câu hỏi dẫn dắt

Hãy đưa ra câu hỏi để đối phương bắt buộc phải trả lời "có" hoặc "có thể", từ đó dẫn dắt và đạt mục đích thuyết phục. Phương pháp này chính là cách khiến đối phương biết mình phải làm thế nào trong khi trả lời câu hỏi.

Trong thời kì sa hoàng thống trị ở Nga, người nông dân Nga vì chịu nhiều khổ cực nên trong lòng rất căm phẫn. Khi Cách mạng Tháng 10 giành thắng lợi, đại đa số người dân kiên quyết yêu cầu phá bỏ cung điện sa hoàng đã từng ở. Rất nhiều nhân viên chính phủ đã làm công tác ngăn cản, nhưng người dân vẫn không đồng ý. Cuối cùng, Lenin phải trực tiếp ra mặt thuyết phục. Lenin nói với người dân: "Đốt nhà cũng được, nhưng trước khi đốt hãy để tôi nói vài câu được không?"

"Được"

Lenin hỏi: "Ngôi nhà sa hoàng ở do ai làm ra?"

"Chúng tôi làm ra."

Lenin lại hỏi: "Ngôi nhà chúng ta làm ra, không cho sa hoàng ở, nhưng cho đại diện của chúng ta ở được không?"

"Được"

Lenin lại hỏi tiếp: "Vậy có cần đốt ngôi nhà này nữa không?"

Người dân cảm thấy Lenin nói đúng nên đồng ý không đốt nhà nữa.

Lenin đã dùng phương pháp đặt câu hỏi khiến người dân thoát khỏi tâm lí căm phẫn và từ bỏ ý định ban đầu.

Đặt câu hỏi vì lợi ích

Khi chúng ta phải thuyết phục đối phương rằng việc mà họ làm có thể mang lại lợi ích, thì phải dẫn dắt vấn đề căn cứ vào xu hướng phát triển sự việc có lợi cho mục đích thực tế, khiến cả hai bên đều giành kết quả mong đợi.

Thời Tống, có một ông quan tên là Tôn Giác vừa nhậm chức quan huyện, ông phát hiện có rất nhiều người dân bị nhốt vào tù do không có tiền đóng thuế. Tôn Giác rất đồng cảm với họ, đúng lúc đó, một số địa chủ trong vùng muốn chi tiền tu sửa lại đền thờ Phật, họ xin chỉ thị của Tôn Giác. Tôn Giác hỏi: "Các ông sửa đền thờ Phật để làm gì?", "Để có phúc". Tôn Giác nói: "Đền thờ chưa bị xuống cấp, mọi thứ còn tốt, nếu dùng số tiền đó giúp những người nghèo đóng thuế để họ không phải chịu cảnh tù đầy nữa thì sẽ càng có phúc hơn". Các hộ địa chủ thấy ông nói có lí nên đồng ý. Nhờ vậy mà, rất nhiều người nghèo đã được cứu thoát khỏi cảnh nguy nan.

Tôn Giác đã đặt câu hỏi dẫn dắt đánh đúng vào tâm lí cầu phúc của các địa chủ để có được kết quả mong muốn.

Đặt câu hỏi đe dọa thiện ý

Đe dọa cũng là một kĩ năng thường được dùng trong thuyết phục, nhưng dùng kĩ năng này là phải linh hoạt, tùy người, tùy việc và tùy lúc. Lời đe dọa thiện ý có thể khiến đối phương có cảm giác lo lắng, từ đó đạt mục đích thuyết phục. Hãy xem câu chuyện sau đây.

Một công ty tổ chức đi du lịch, sau khi tham gia hoạt động ngoài trời thì quay trở về khách sạn, khách sạn thông báo do sự cố nên các phòng họ đặt (phòng có bồn tắm) không có nước nóng. Vì chuyện này mà người phụ trách của công ty đã hẹn gặp Giám đốc khách sạn.

Người phụ trách nói: “Xin lỗi, muộn thế này rồi còn mời anh tới đây. Nhưng chúng tôi ai cũng đẫm mồ hôi, không thể không tắm. Hơn nữa chúng tôi đã có yêu cầu từ tước nên chuyện này phải mời ông đến đây giải quyết.”

Giám đốc nói: “Chuyện này tôi cũng không có cách nào khác. Người dọn phòng đã về mà quên bơm nước, tôi đã yêu cầu mở phòng tắm tập thể, các ông có thể vào đó tắm.”

“Chúng tôi có thể tắm ở phòng tắm tập thể, nhưng chuyện này phải rõ rằng, giá phòng 500 nghìn đồng một đêm là phòng có bồn tắm. Nhưng bây giờ phải tắm ở phòng tập thể, chúng tôi chỉ có thể trả giá phòng theo tiêu chuẩn phòng không có bồn tắm.”

“Vậy không được.”

“Thế thì phải có nước nóng trong bồn tắm của chúng tôi.”

“Nhưng tôi không có cách nào cả.”

“Anh có cách!”

“Anh nói xem có cách gì?”

“Anh có hai cách: Thứ nhất là gọi người dọn phòng quay lại, thứ hai là anh đun cho mỗi phòng hai phích nước. Đương nhiên tôi sẽ phối hợp khuyên mọi người kiên nhẫn chờ đợi.”

Kết quả, Giám đốc phải gọi người dọn phòng quay lại và 40 phút sau, tất cả mọi người đều có nước nóng dùng.

Đe dọa có thể giúp tăng cường sức mạnh thuyết phục, nhưng khi vận dụng kĩ năng này, thái độ nhất định phải có thiện ý, nói rõ hậu quả để việc đe dọa đó không quá giới hạn, nếu không có thể sẽ không mang lại kết quả.

Trong ví dụ trên, người thuyết phục đã sử dụng cách đặt câu hỏi rất khéo léo, sau khi hỏi xong còn đưa ra phương án lựa chọn cho người trả lời, như vậy người thuyết phục sẽ nắm được thế chủ động và giành được thành công.

Trình tự và bí quyết thuyết phục

Cần phải có những kĩ năng nhất định để khéo léo nói lời thuyết phục, khiến đối phương hoàn toàn chấp nhận. Ngoài những kĩ năng đã nói ở trên, khi thuyết phục người khác, chúng ta cần tuân thủ những trình tự nhất định.

Trước tiên hãy xem ví dụ sau đây.

Một nhà diễn thuyết nổi tiếng cùng lúc nhận được hai lời mời cộng tác, ông không biết phải chấp nhận lời mời nào nên quyết định sẽ lựa chọn sau khi tiếp xúc với cả hai phía.

Người phụ trách đơn vị thứ nhất nói: “Xin ông hãy nói thật hay để truyền đạt kĩ năng nói chuyện cho những người quản lí ở công ty chúng tôi. Nhưng tôi không rõ phải nghe những nội dung gì nên mong ông tự chủ động sắp xếp.”

Người phụ trách công ty còn lại nói như sau: “Mong ông cố gắng giúp chúng tôi, giảng giải về kĩ năng giao tiếp cho các nhân viên quản lí. Sẽ có khoảng 50 người lắng nghe ông, dự định số người tham gia hoạt động là khoảng 70 người. Bởi vì chúng tôi biết việc khéo léo ăn nói rất có lợi cho sự phát triển công việc về sau, nên mục đích chúng tôi mời ông tới là để mọi người hiểu rõ tầm quan trọng của việc khéo léo sử dụng ngôn ngữ. Hi vọng ông khống chế thời gian trong khoảng 2 tiếng, nội dung diễn thuyết xoay quanh đề tài bí quyết ăn nói. Chúng tôi rất mong ông giúp đỡ.”

Cuối cùng, nhà diễn thuyết đã lựa chọn lời mời thứ hai.

Trong ví dụ này, người đầu tiên nói không có sức thuyết phục, trong khi người thứ hai đã thể hiện được sự nhiệt tình, và điều quan trọng là đối phương đã giải đáp hết mọi thắc mắc ngay khi người được thuyết phục chưa kịp đặt câu hỏi.

Trình tự thuyết phục

Khi thuyết phục đối phương, nhất định phải tuân theo trình tự, nói rõ từng bước để đạt hiệu quả.

(1) Khiến đối phương chú ý và cảm thấy hứng thú

Để đối phương đồng ý với quan điểm của mình, đầu tiên phải thu hút sự chú ý của đối phương vào đề tài mình định nói. Sử dụng các câu nói như: “Chuyện là thế, anh thấy thế nào?”, “Chuyện này sẽ có ích cho chị”... để thu hút đối phương và khiến họ muốn nghe tiếp.

Đương nhiên, khi làm những việc này, bạn cũng phải chú ý tới biểu cảm của bản thân, luôn nở nụ cười chân thành, lời nói và hành động luôn thống nhất. Phải đáp ứng được những điều này thì mới có thể thuyết phục người khác, khiến họ muốn nghe ý kiến của bạn.

(2) Thể hiện rõ ràng suy nghĩ của bản thân

Năng lực diễn đạt của người thuyết phục sẽ quyết định sự thành công của người đó. Đối phương có muốn nghe suy nghĩ và kế hoạch của bạn không, điều này được quyết định bởi khả năng diễn đạt của bạn có thu hút họ không, có thể lấy ví dụ so sánh để lời nói của bạn thêm phần sinh động, tạo ấn tương sâu sắc cho người nghe.

Cũng không thể bỏ qua các yếu tố như tốc độ nói, âm lượng nói to nhỏ, ngữ điệu cao thấp… Ngoài ngôn ngữ, bạn cũng phải có biểu cảm bổ trợ thích hợp.

(3) Tạo cảm xúc cho người nghe

Khi thuyết phục về một việc gì đó, bạn phải tìm hiểu xem đối phương có hứng thú với việc đó không, sau đó hãy đứng trên lập trường của họ và sử dụng lời nói tình cảm thu hút họ, khiến đối phương chấp nhận và có chung quan điểm với bạn.

Phải nắm được tâm lí đối phương mới có thể tạo cảm xúc khi thuyết phục. Ví dụ: Họ đang nghĩ gì? Họ sẽ hành động thế nào? Bây giờ họ muốn làm gì?... Muốn thuyết phục được người khác, nhất định phải ý thức được người đóng vai chính không phải là bạn mà là đối phương.

(4) Nêu cách làm cụ thể

Sau khi đã chuẩn bị xong mọi việc, hãy nói cho đối phương biết phải làm thế nào. Bạn phải khiến họ hiểu được rằng họ nên làm gì và làm thế nào là tốt nhất. Như vậy, đối phương sẽ vui vẻ làm theo cách của bạn.

Chúng ta phải tuân thủ các trình tự trên khi thuyết phục người khác. Chỉ có cách biểu đạt rõ ràng suy nghĩ thì đối phương mới hiểu ý đồ của bạn và chấp nhận ý kiến của bạn.

Bí quyết thuyết phục

Sau khi nắm được trình tự, chúng ta còn phải nắm được một số bí quyết thuyết phục. Sau đây là một số bí quyết có ích cho bạn.

(1) Nói lí bằng thực tế

Một việc càng mang tính đạo lí thì càng phải chú ý liên hệ với thực tế, nếu không có thể sẽ gây ra ảnh hưởng tiêu cực tới tâm lí người nghe. Dùng thực tế để chứng minh đạo lí sẽ tránh việc phải dùng từ ngữ sáo rỗng, vô nghĩa.

(2) Đi từ nhỏ đến lớn

Khi thuyết phục người khác, hãy giảng giải bắt đầu từ những câu chuyện nhỏ, những điều nhỏ nhất. Hãy để đối phương nhận ra chân lí, dần dần bị thuyết phục và chấp nhận ý kiến của bạn.

(3) Tác động bằng ngôn ngữ

Hãy phát huy khả năng ngôn ngữ của bạn để khơi dậy hứng thú cho đối phương và giảng giải thật sinh động. Ngôn ngữ đẹp có thể thu hút sự chú ý của người nghe. Muốn làm được điều này, trước tiên phải có lòng tin, tin vào sức mạnh đạo lí. Tiếp đó phải chú ý rèn luyện ngôn ngữ, nâng cao kĩ năng diễn đạt.

(4) Nói đúng trọng điểm

Nói nhiều mà mông lung sẽ chỉ khiến người khác không muốn nghe. Có một số người sợ người khác không hiểu nên lặp đi lặp lại lời nói, tuy nhiên kết quả lại đi ngược với mong đợi. Phương pháp chính xác là nhìn sự việc từ góc độ của người khác, nói đúng trọng điểm, đồng thời lưu ý dành thời gian cho người nghe suy nghĩ và lĩnh hội.

(5) Khéo léo dùng danh ngôn

Những danh ngôn triết lí sẽ để lại ấn tượng sâu sắc. Việc kết hợp nói đạo lí với danh ngôn rất có sức thuyết phục và đặc biệt thu hút người nghe.

Thuyết phục người khác là một việc khó khăn, đặc biệt là với người trẻ tuổi. Khi muốn thể hiện tài năng trong công việc, bạn phải thuyết phục được người khác chấp nhận quan điểm của bạn, điều này yêu cầu bạn phải nắm vững các kĩ năng ngôn ngữ thuyết phục để hỗ trợ cho công việc và cuộc sống của bạn.

CHƯƠNG 18

Con người khó tránh việc mắc lỗi, cần thành khẩn khi xin lỗi

Chúng ta khó tránh khỏi việc phạm lỗi khi giao tiếp với người khác, chỉ cần nhận ra, thành khẩn xin lỗi và thay đổi thì người khác sẽ tha thứ. Do đó, nắm vững nghệ thuật xin lỗi rất có lợi cho hoạt động xã giao.

Xin lỗi: Bí quyết của giao tiếp thành công

Lẽ nào biết cách xin lỗi thì có thể thành công? Nói như vậy liệu có quá lời? Thực ra, biết cách xin lỗi đương nhiên không chắc chắn sẽ trở thành một nhân vật vĩ đại. Nhưng nếu muốn đạt thành tựu trong sự nghiệp, bạn phải học cách xin lỗi.

Lincoln là một trong những Tổng thống nổi tiếng nhất của nước Mỹ. Khi còn là một luật sư, lời nói của ông rất có sức mạnh. Nhưng do tuổi trẻ bồng bột nên đã mắc lỗi với không ít người.

Có một lần, một người đã rất tức giận sau khi bị Lincoln mắng nên muốn quyết đấu với ông. Nhờ có mọi người khuyên can, cộng thêm lời xin lỗi của Lincoln nên cuộc quyết đấu được hủy bỏ. Chuyện này đã khiến Lincoln hiểu ra rằng, làm người không nên quá khoa trương, không nên chỉ biết chỉ trích, phê bình người khác, nếu không sẽ phải chịu thiệt.

Thế nhưng thói quen chỉ trích của Lincoln đã ăn vào máu, muốn thay đổi không phải chuyện dễ. Sau này lại xảy ra một xung đột khác: Trước mặt rất đông người, Lincoln đã mắng té tát một nghị sĩ, thậm chí còn khiến người này bật khóc.

Sau khi mắng xong, Lincoln cảm thấy rất hối hận, ông vừa tự trách mình, vừa suy nghĩ tìm cách để xin lỗi người kia. Sau khi đấu tranh tư tưởng, Lincoln hạ quyết tâm sẽ tới xin lỗi người nghị sĩ đã bị ông mắng. Mặc dù đối phương không chấp nhận lời xin lỗi của Lincoln ngay, nhưng hành động của người đó thể hiện mâu thuẫn giữa hai người đã được gỡ bỏ, ông đã bớt đi được một kẻ thù trên chính trường.

Sau những chuyện này, Lincoln đã trưởng thành hơn. Bản thân ông cũng biết, muốn tiến bước trên con đường chính trị thì ông phải có nhiều bạn bè và ít kẻ địch. Về sau này, mặc dù có những lúc xung đột với người khác, nhưng ông đều xin lỗi ngay. Thói quen này đã giúp Lincoln cải thiện các mối quan hệ, đoàn kết sức mạnh chính trị, tạo cơ sở vững chắc để trở thành Tổng thống.

Đối với những người bình thường, việc xin lỗi mặc dù không giúp chúng ta trở thành người thành công, nhưng nó mang lại không ít cơ hội, giúp chúng ta thoát khỏi khó khăn và tránh được nhiều trở ngại trên con đường đi tới thành công.

Do đó, muốn trở thành một người thực sự thành công, bạn bắt buộc phải học nghệ thuật xin lỗi.

Xin lỗi phải chủ động

Khi giao tiếp, những người trẻ tuổi khó tránh khỏi việc nói sai, làm sai, thậm chí là đắc tội với người khác. Nếu sau khi phạm lỗi, chúng ta kịp thời nhận ra và thành khẩn xin lỗi, chủ động chịu trách nhiệm, thì chúng ta sẽ được đối phương tha thứ. Nếu bạn nhận ra lỗi sai nhưng không kịp thời xin lỗi mà chỉ tìm lí do để biện minh, kết quả không những không được tha thứ mà còn làm tổn hại tới hình tượng và nhân cách của chính mình. Vì thế, không được coi nhẹ tác dụng của lời xin lỗi.

Xin lỗi không chỉ là nhận lỗi, mà còn là dũng cảm chịu trách nhiệm về lỗi sai do mình gây ra. Lời xin lỗi thể hiện bạn rất coi trọng các mối quan hệ, và còn giúp hàn gắn, tăng cường tình cảm giữa hai bên.

Chính vì vậy, khi xin lỗi, chúng ta nhất định phải tôn trọng các nguyên tắc sau.

(1) Thái độ nhất định phải thành khẩn

Khi xin lỗi ai đó, ánh mắt không nên nhìn xuống, hãy ngẩng cao đầu nhìn thẳng vào đối phương, như vậy người đó mới hiểu được sự chân thành của bạn.

(2) Tỏ ra bình thường

Kịp thời nhận lỗi và xin lỗi là một đức tính tốt đẹp, một hành động đáng trân trọng. Vì thế, bạn không nên né tránh, cũng không nên quá khoa trương khi xin lỗi, bởi như vậy sẽ khiến người khác không những không chấp nhận lời xin lỗi của bạn, mà thậm chí còn cảm thấy bạn giả tạo.

(3) Tốc độ kịp thời

Nếu bạn không thể xin lỗi ngay sau khi phạm lỗi, thì cũng nhất định phải nhanh chóng tìm cơ hội thích hợp thể hiện sự hối lỗi của mình.

Rất nhiều người khi làm sai việc gì đó đều đưa ra nhiều lí do biện minh để tự bảo vệ mình, cũng có những người nhất định không chịu nhận lỗi. Làm như vậy, hiệu quả sẽ không tốt. Khi làm sai, điều quan trọng nhất là phải nhận lỗi. Chỉ có dũng cảm nhận lỗi sai mới có thể khiến người khác khoan dung độ lượng bỏ qua cho bạn.

Xin lỗi thế nào để có hiệu quả nhất

Phạm lỗi thì phải xin lỗi, đây là điều nên làm và nhất định phải làm cho tốt. Chỉ có nắm chắc kĩ năng xin lỗi mới dễ được đối phương lượng thứ.

(1) Nói xin lỗi trước

Khi bạn xin lỗi ai đó, nên diễn đạt ngắn gọn nguyên nhân, không nên giải thích nhiều, càng đơn giản càng hiệu quả.

(2) Nghiêm túc lắng nghe phản ứng của đối phương

Khi xin lỗi, phải thể hiện bạn rất để ý tới cảm nhận của người đối diện, cũng rất muốn nghe họ nói về suy nghĩ của họ. Khi đối phương nói xong, tuyệt đối không nên tranh luận hoặc biện hộ. Nếu đối phương vẫn còn suy nghĩ muốn nói, hãy để người đó nói hết. Bạn phải học cách nhẫn nại, bởi vì sự nhẫn nại sẽ tránh được rất nhiều việc không vui.

(3) Hạ mình một cách hợp lí

Khi phạm lỗi, cho dù trong cuộc sống hay trong công việc, lúc xin lỗi, hãy nhớ tự phê bình mình một cách hợp lí, thừa nhận mình đã làm không tốt, đồng thời có thể sử dụng một số tính từ xấu để nói về lỗi của mình. Khi bạn nhận lỗi và tích cực thay đổi mình, bạn sẽ được tha thứ.

Tự trách mình trước

Nhà hùng biện Carnegie thường dắt chó đi dạo trong công viên. Do trong công viên có ít người, hơn nữa chú chó lại rất hiền, chưa cắn ai bao giờ, nên ông không dùng dây xích hoặc rọ mõm cho chó.

Một ngày, ông và chú chó của mình gặp một nhân viên bảo vệ trong công viên, người nhân viên hỏi Carnegie: “Tại sao anh không rọ mõm hoặc xích chó? Lẽ nào anh không biết thế là vi phạm quy định?”

“Tôi biết”, Carnegie hạ giọng: “Nhưng tôi nghĩ nó sẽ không cắn ai cả”

“Anh nghĩ ư? Pháp luật không cần biết anh nghĩ gì. Lần này tôi không truy cứu, nhưng lần sau mà tôi còn gặp tình trạng này, anh sẽ phải giải quyết vấn đề ở tòa án.”

Carnegie không muốn phạm luật, nhưng chú chó của ông không thích rọ mõm. Một buổi chiều, ông lại đưa chó vào công viên. Đột nhiên, ông nhìn thấy nhân viên an ninh hôm trước đi về phía mình.

Carnegie cảm thấy sự việc rất tồi tệ, ông quyết định sẽ giải thích nên mở lời trước: “Thưa ông, lần này tôi lại mắc lỗi. Tuần trước ông đã cảnh cáo tôi, nhưng tôi lại đưa chó ra ngoài mà không rọ mõm cho nó, ông hãy phạt tôi đi.”

“Tôi biết rồi”, người nhân viên an ninh nhẹ nhàng nói: “Tôi biết khi không có người, chẳng ai muốn ép buộc con vật cưng của mình làm gì.”

“Đúng là như vậy, nhưng tôi đã phạm luật”, Carnegie trả lời.

“Thực ra thì sự việc cũng không quá nghiêm trọng, hay là thế này, chỉ cần anh cho chó chạy chơi ở chỗ vắng người, ở nơi tôi không trông thấy là được”.

Trong ví dụ này, để tránh bị phạt, Carnegie đã dùng cách tự trách mình trước, khiến nhân viên an ninh nọ cảm thấy ông ta được tôn trọng mà khoan dung độ lượng bỏ qua.

Khi bạn mắc lỗi và biết sẽ bị người khác chỉ trích, trước tiên hãy tự phê bình mình. Khi đối phương thấy bạn kịp thời nhận lỗi thì sẽ không trách mắng bạn nữa và sẽ lượng thứ cho bạn. Nếu có yêu cầu với đối phương, bạn có thể mở đầu bằng cách nói: “Xin lượng thứ cho yêu cầu của tôi”, “Tôi nói những lời này có thể hơi mạo muội”, “Lời tôi nói có thể hơi quá đáng”… Lúc đó, cho dù lời nói của bạn có khiến đối phương không thích, nhưng họ sẽ không vì thế mà trách cứ bạn. Nếu sử dụng lặp đi lặp lại sẽ càng có hiệu quả, đối phương sẽ lắng nghe và chấp nhận yêu cầu của bạn.

Lời xin lỗi phải đơn giản, chính xác

Khi giao tiếp hoặc khi kể chuyện gì đó với người khác, ngôn ngữ nhất định phải đơn giản, không nên quá phức tạp. Một người có tài ăn nói, chỉ với vài câu nói đơn giản đã có thể diễn đạt rõ ràng suy nghĩ của mình.

Ngôn ngữ khi xin lỗi cũng phải đơn giản, rõ ràng và chính xác. Mặc dù thể hiện thành ý bằng lời nói, nhưng lời nói nhất định phải đơn giản, không nên nói nhiều.

Do bị bệnh từ nhỏ nên Lương bị tật ở chân, việc đi lại rất bất tiện nên anh cảm thấy vô cùng tự ti, mặc cảm. Trong một lần quá chén, đồng nghiệp của Lương là Hoàng đã bắt chước dáng đi của anh trước mặt mọi người, việc này khiến Lương rất xấu hổ.

Ngày hôm sau khi đã tỉnh rượu, Hoàng ý thức được hành động của mình hôm qua là quá đáng, bèn tìm đến Lương và nói: “Hôm qua tôi đã sai, tôi uống quá chén nên không kiểm soát được mình, tôi đã làm tổn thương anh, thật đáng xấu hổ.”

Nếu Hoàng chỉ nói đến đó, có lẽ Lương sẽ lượng thứ cho anh. Nhưng Hoàng lại tiếp tục nói: “Anh biết đấy, tôi chưa bao giờ kì thị người tàn tật. Hôm qua đúng là tôi uống say, muốn mọi người vui vẻ nên đùa một chút. Nói thật, anh hàng xóm cạnh nhà tôi cũng bị tàn tật, nhưng tôi chưa bao giờ trêu anh ấy, quan hệ giữa chúng tôi rất tốt. Tàn tật chẳng có gì đáng lo cả, vẫn có thể nói điều muốn nói và làm việc muốn làm…”

Hoàng chưa nói hết, Lương đã tức giận bỏ ra ngoài khiến Hoàng bối rối tự hỏi: “Mình có lòng xin lỗi, nhưng tại sao anh ấy lại bỏ đi khi mình chưa nói xong?”.

Càng nói nhiều càng dễ mắc lỗi, việc xin lỗi cũng không ngoại lệ. Thực tế, xin lỗi là một cách để cứu vãn mối quan hệ giữa bạn và người khác, nếu nói quá nhiều khi xin lỗi, sẽ khiến tâm trạng đối phương càng tồi tệ hơn và lời xin lỗi sẽ mất đi ý nghĩa vốn có.

Ngoài ra, khi xin lỗi, dù nói nhiều hay ít cũng phải nói bắt đầu từ lỗi của mình, không nên giải thích về khuyết điểm của đối phương, nếu không sẽ gây hậu quả không tốt.

Vì thế, khi xin lỗi, nhất định phải nói đơn giản, rõ ràng, nói đúng trọng điểm, không nói nhiều và dài dòng. Khi xin lỗi không cần phải diễn giải nhiều, chỉ cần nói rõ bạn biết lỗi và hi vọng đối phương bỏ qua cho bạn là được. Nếu nói nhiều, sự việc sẽ càng trở nên phức tạp.

Đương nhiên, khi xin lỗi, chúng ta phải quan sát phản ứng của đối phương, nắm chắc thời cơ để đạt hiệu quả tốt nhất.

Khéo léo xin lỗi khi bị lãnh đạo chỉ trích

Có lúc chúng ta sẽ phạm lỗi trong công việc và bị lãnh đạo chỉ trích. Khi mắc lỗi, hãy thành khẩn xin lỗi lãnh đạo và hứa sẽ thay đổi, khắc phục lỗi gây ra, như vậy mới được lãnh đạo lượng thứ và không gặp trở ngại trong công việc.

Chúng ta nên biết, khi bị lãnh đạo phê bình, nên có sự tiếp thu và thay đổi. Hãy thử tưởng tượng, sau khi tiếp nhận lời phê bình của lãnh đạo, nếu cấp ưới không tiếp thu và vẫn không chịu thay đổi cách làm việc thì lãnh đạo sẽ nghĩ thế nào? Họ sẽ nghĩ bạn không có thái độ hợp tác.

Vì thế, khi bị lãnh đạo chỉ trích hay phê bình, không nên biện hộ, tranh luận, cũng không nên không có phản ứng gì. Cách tốt nhất là xin lỗi. Khi xin lỗi, bạn hãy thể hiện thành ý, tiếp thu ý kiến cấp trên, nhận trách nhiệm và nói ra suy nghĩ về việc giải quyết vấn đề. Như vậy, lãnh đạo sẽ cảm thấy bạn là người có tinh thần hợp tác và có triển vọng trong công việc.

Lí thuyết có thể rất hay, nhưng vận dụng thực tế mới là điều phức tạp. Hãy dùng lời xin lỗi khiến lãnh đạo của bạn cảm động, chỉ có hiểu nguyên nhân của lời phê bình, bạn mới có thể tìm ra phương thức ứng phó chính xác.

Lời phê bình của lãnh đạo với cấp dưới chủ yếu là do nguyên nhân cấp dưới mắc lỗi trong công việc. Khi gặp tình huống này, đưa trọng điểm xin lỗi vào phương pháp giải quyết vấn đề là sự lựa chọn tốt nhất.

Tuy nhiên, hàm nghĩa của lời phê bình có thể không chỉ đơn giản như vậy. Có lúc, lời chỉ trích của lãnh đạo với cấp dưới tưởng như không có lí, nhưng thực tế lại có hàm ý thâm sâu.

Ví dụ, lãnh đạo có thể mượn lời phê bình để nói với bạn không nên quá tự đại, vấn đề không nhẹ nhàng như bạn nghĩ. Hiểu rõ ý đồ này, khi xin lỗi, bạn có thể thuận theo suy nghĩ của lãnh đạo để tìm hiểu thêm về cách thức giải quyết vấn đề, đồng thời thể hiện sự khiêm tốn, xin lãnh đạo góp ý cho mình.

Ngoài ra, lời phê bình của lãnh đạo còn nhằm thể hiện uy tín và sự nghiêm khắc của người đó. Khi gặp tình huống này, bạn nên thể hiện thái độ tôn kính. Khi nói xin lỗi với lãnh đạo, thái độ tôn kính sẽ khiến đối phương thỏa mãn tâm lí tìm kiếm sự uy nghiêm, từ đó chấp nhận lời xin lỗi của bạn.

Nói tóm lại, căn cứ vào các tình huống khác nhau để đưa ra cách thức xin lỗi phù hợp. Hãy khéo léo sử dụng lời xin lỗi khiến đối phương cảm động và biến lời chỉ trích thành động lực giúp bạn phát triển, nâng cao bản thân.

Lãnh đạo biết xin lỗi càng có uy tín

Để giữ hình tượng và sự tôn nghiêm của mình, cho dù mắc lỗi, các lãnh đạo cũng rất khó nói lời xin lỗi với nhân viên. Thực tế, nếu người lãnh đạo nắm được nghệ thuật xin lỗi thì không chỉ có được mối quan hệ gần gũi với cấp dưới, mà còn có lợi cho việc xây dựng uy tín, khiến cấp dưới thấy rằng bạn là người thẳng thắn, có trách nhiệm. Khi cấp dưới mắc lỗi, thì đó cũng là cái sai của lãnh đạo. Bởi một trong những nghĩa vụ của lãnh đạo là chỉ đạo nhân viên cấp dưới làm việc. Trong tình huống này, nhận lỗi với cấp dưới sẽ có hiệu quả tốt hơn so với việc chỉ trích họ.

Thời kì nội chiến Hoa Kỳ, vào thời điểm quan trọng thì nhà đại tá Scott thuộc quân Bắc xảy ra chuyện không hay – vợ ông không may qua đời, ông hi vọng đơn vị phê chuẩn cho mình về nhà lo tang lễ.

Đương nhiên, yêu cầu này đã bị cấp trên từ chối. Scott cảm thấy tức giận, ông cho rằng đơn vị đã vi phạm nhân quyền. Vì thế ông đã đề nghị lên Bộ trưởng Lục quân nhưng vẫn bị từ chối. Trong tình huống đó, ông đành phải nhờ đến Tổng tư lệnh Lincoln.

Khi Scott đề đạt yêu cầu của mình với Lincoln, không ngờ lại bị Lincohn trách mắng: “Mỗi ngày tôi có biết bao nhiêu việc phải làm, vậy mà chỉ vì chuyện nhỏ này lại làm phiền tôi. Nếu anh muốn về nhà, hãy tìm Bộ trưởng Lục quân! Chuyện này do ông ta giải quyết!”

“Thế nhưng tôi đã bị từ chối, Tổng thống, ngài là hi vọng cuối cùng của tôi.”

“Ông ta đã từ chối rồi, vậy anh còn đến đây tìm tôi làm gì? Hơn nữa tôi rất bận rộn, không có thời gian giải quyết chuyện này.”

Câu trả lời vô tình của Lincoln đã khiến Scott mất hết hi vọng. Ông trở về doanh trại trong tâm trạng không vui và oán trách cấp trên.

Sáng hôm sau, Scott nghe nói có người đến tìm mình, thì ra đó là tổng thống Lincoln. Vừa nhìn thầy Scott, Lincoln bước tới nắm tay và nói: “Đại tá thân mến, hôm qua thực sự tôi đã không phải với anh, bận rộn cả ngày nên tâm trạng tôi không được tốt và nói những lời khó nghe. Mong anh bỏ qua cho tôi, bởi tôi không có lí do gì để trách mắng một người đang cống hiến, hi sinh vì đất nước. Về yêu cầu được về nhà của anh, tôi đã thảo luận với Bộ trưởng Lục quân. Bây giờ anh có thể thu dọn hành lí về nhà.”

Nhận được lời xin lỗi của Lincoln, Scott rất xúc động. Nỗi thất vọng và sự oán trách của một ngày trước bỗng dưng tiêu tan hết.

Từ trước tới nay, chúng ta luôn tư duy rằng, lãnh đạo không phải xin lỗi cấp dưới, cha mẹ không phải xin lỗi con cái. Bởi trong mắt nhiều người, xin lỗi là biểu hiện của kẻ yếu, sẽ làm tổn hại tới uy tín của bản thân.

Thực ra xin lỗi có thể giúp bạn nhận được sự thông cảm, ủng hộ và giành những thành tích lớn hơn. Lời xin lỗi của Lincoln không những không làm tổn hại tới sự tôn nghiêm của ông mà còn khiến người khác thấy được ông là người thẳng thắn và khoan dung.

Do đó, một người lãnh đạo biết cách quản lí nhân viên sẽ không bao giờ tiếc một câu xin lỗi. Khi câu nói này được chuyển tới cấp dưới, hiệu quả mà nó mang lại sẽ vô cùng bất ngờ.

Xin lỗi cấp dưới có thể giúp lãnh đạo củng cố uy tín và nâng cao sức hút nhân cách. Nếu đa số lãnh đạo trên thế giới không muốn nhận lỗi với cấp dưới, mà bạn lại làm được điều này thì bạn sẽ trở thành bậc "minh quân" trong mắt mọi người. Bởi khi bạn thừa nhận mình có lỗi và kịp thời sửa đổi, sức hút nhân cách của bạn sẽ khiến các nhân viên cấp dưới vui vẻ, tình nguyện làm việc cho bạn.

Lời xin lỗi của lãnh đạo còn có thể mang lại cảm giác an toàn cho nhân viên cấp dưới, ngoài ra, còn có thể tạo hiệu quả tốt đẹp bất ngờ.

Có một ông chủ công ty bị thất lạc một văn bản quan trọng, mặc mặc dù đã tìm khắp nơi nhưng không thấy nên ông trách mắng thư kí của mình. Một tuần sau, ông phát hiện ra tập văn bản đó trong ngăn kéo ở nhà mình. Theo lí thì ông phải xin lỗi người thư kí, nhưng ông cảm thấy rất ngại. Sau một hồi đấu tranh tư tưởng, ông quyết định sẽ vẫn xin lỗi người thư kí. Ông nghĩ, nếu mình không nhận lỗi sai, sau này sẽ khó quản lí nhân viên cấp dưới. Đương nhiên, sau khi nhận lời xin lỗi từ ông chủ, người thư kí cảm thấy được trân trọng nên càng nỗ lực làm việc hơn và luôn cố gắng để không phạm lỗi.

Trong ví dụ trên, lời xin lỗi của ông chủ đã khiến người thư kí cảm động, việc ông tự nhận lỗi không chỉ được nhân viên kính trọng mà còn là hành động làm gương cho mọi người, tạo ảnh hưởng tích cực trong công việc.

Nếu ông chủ trong câu chuyện trên không xin lỗi người thư kí, khi sự việc bị lộ ra sẽ có ảnh hưởng xấu và khiến ông bị mất tín nhiệm. Ngược lại, việc ông thẳng thắn nhận lỗi đã để lại ấn tượng tốt đẹp.

Tóm lại, là một lãnh đạo, bạn phải có tấm lòng khoan dung và thái độ khiêm tốn, như vậy mới tạo được uy tín và được lòng nhân viên cấp dưới.

CHƯƠNG 19

Lời nói thật dễ nghe, khéo léo trong phê bình

Trong cuộc sống và trong công việc, sẽ có những lúc chúng ta phải góp ý, thậm chí là phê bình người khác. Nhưng khi góp ý, phê bình, nhất định phải nắm chắc các kĩ năng, khiến lời góp ý trở nên dễ nghe để đối phương vui vẻ tiếp nhận.

Thêm "đường" vào lời góp ý, phê bình

Khi bị phê bình, con người thường có tâm lí không thoải mái, cho dù lời bạn nói giúp ích cho họ, nhưng rất khó để họ vui vẻ tiếp nhận. Vì thế, khi phê bình người khác, phải chú ý kĩ năng, nắm được chừng mực ngôn ngữ phê bình, khiến lời nói dễ được đối phương tiếp nhận. Vậy làm thế nào để vừa đạt mục đích phê bình, lại không làm tổn thương lòng tự trọng của đối phương? Việc này yêu cầu chúng ta phải nắm được một số kĩ năng.

Lời nói thật chưa chắc đã khó nghe

Lời nói thật có tác dụng khó có thể thay thế trong việc gây dựng mối quan hệ chân thành giữa con người. Một người đối xử chân thành với người khác, thì sẽ nói những lời thật lòng với người đó. Lời nói thật có thể giúp mọi người khắc phục lỗi sai và đi đúng hướng.

Thông thường thì lời nói thật là khó nghe, đó là do tình cảm chi phối lí trí, khiến mọi người khó tiếp nhận lời nói thật.

Anh Lân là nhân viên bán hàng của một công ty, cả ngày anh bán hàng bên ngoài, nói đến khản cả tiếng mà không có kết quả gì, anh cảm thấy mình không thích hợp với công việc này nên rất chán nản và muốn bỏ việc. Sau khi về đến công ty, anh lập tức tìm quản lí và nộp đơn từ chức.

Người quản lí xem xong mỉm cười và nói với anh: "Anh rất chăm chỉ làm việc, cũng rất tích cực. Anh làm rất tốt, nhất định sẽ có thành tích. Chỉ là anh vẫn còn thiếu ngôn ngữ khi giao tiếp với mọi người, anh nói chưa thuyết phục, hơn nữa biểu cảm khuôn mặt rất cứng nhắc. Nếu khắc phục được những điểm này, nhất định anh sẽ có thành tích tốt. Tôi tin anh, hãy cố lên!"

Anh Lân nghe thấy thế rất cảm động, hạ quyết tâm nhất định sẽ làm tốt. Anh vui vẻ nhận lại đơn từ chức, và cống hiến hết mình cho công việc.

Nếu muốn có được hiệu quả tốt, để lời nói thật không phải là lời nói khó nghe thì khi giao tiếp với người khác, bạn cần có một số kĩ năng. Lời nói không thỏa đáng không những mang lại hậu quả xấu, mà còn có thể gây ra mâu thuẫn.

(1) Hành động thận trọng

Thực tế, lời góp ý xuất phát từ nguyên nhân muốn tốt cho người khác. Do đó, phải hành động thận trọng để đối phương hiểu ý tốt của bạn, không nên qua loa, đại khái. Thái độ khi nói phải thành thật, ngôn ngữ không nên quá hoa mỹ.

(2) Thời cơ thích hợp

Hoàn cảnh và thời cơ thích hợp là hai nhân tố quan trọng giúp lời nói thật trở nên dễ nghe. Ví dụ, khi đồng nghiệp hoặc cấp dưới của bạn đã cố gắng hết sức để làm việc nhưng vẫn không thể làm tốt, gây ảnh hưởng tới bạn, khi đó tốt nhất không nên góp ý. Nếu bạn nói câu sau trong thời điểm không thích hợp: “Nếu lúc đầu chị làm thế này thì đã không khiến mọi việc trở nên tồi tệ” thì sẽ gây cho đối phương tâm lí phản cảm và chống đối, ảnh hướng xấu tới công việc. Nếu lúc đó bạn chỉ nói những câu an ủi: “Chị vất vả rồi”, “Chị đã rất cố gắng, nhưng chuyện này thực sự khó”… sau đó mới nhắc đến nguyên nhân thất bại và đưa ra lời góp ý, như vậy đối phương sẽ dễ tiếp nhận. Bạn nên đưa ra lời góp ý cho đối phương khi không có mặt người thứ ba để bảo vệ lòng tự trọng của họ và đạt hiệu quả tốt hơn.

(3) Không nên so sánh

Nhân tố quan trọng thứ ba khiến lời góp ý không khó nghe là không so sánh việc nọ với việc kia, người này với người kia, bởi so sánh như vậy sẽ làm tổn thương lòng tự trọng của đối phương.

Trong cơ quan, một vị lãnh đạo nói với thư kí Lan: “Cô xem, người ta cũng cùng họ với cô, nhưng rất lễ độ, làm việc chăm chỉ cẩn thận, chưa bao giờ khiến tôi phải bận tâm. Cô tuy có học vấn cao hơn nhưng vẫn phải học tập người ta nhiều để làm việc tốt hơn.”

Lòng tự trọng của Lan đã bị tổn thương, cô thậm chí còn muốn xin thôi việc. Thực ra vị lãnh đạo không hề có ý muốn sa thải cô mà chỉ góp ý để cô cố gắng hơn. Nhưng lời nói không khéo đã cho hiệu quả ngược lại.

Nguyên tắc nói hàm ý

Khi người khác phạm lỗi, có lúc không cần phải phê bình trực tiếp mà nên khéo léo sử dụng phương pháp so sánh, lấy ví dụ để nhắc nhở, khiến đối phương ý thức được mình sai ở đâu.

Thời kì nội chiến Hoa Kỳ, một sĩ quan trong khi báo cáo về tình hình quân địch với Lincoln, để thoái thác trách nhiệm đã cố tình nói quá sự thật về đối phương. Đúng lúc này, có một nghị sĩ hỏi Lincoln về lực lượng đối phương, Lincoln bèn nói: “Trong khoảng 120 vạn đến 160 vạn”, nghị sĩ rất thắc mắc và đặt câu hỏi có thật nhiều như thế không. Lincoln nói: “Vừa rồi vị tướng

quân đây báo cáo lực lượng địch nhiều gấp 3, 4 lần chúng ta. Chúng ta có 40 vạn quân, vậy số quân địch chẳng phải trong khoảng 120 vạn đến 160 vạn sao?”

Nghe Lincoln giải thích, vị tướng quân đã cúi đầu nhận sai.

Nhẹ nhàng chỉ ra lỗi sai

Ai cũng có lúc phạm lỗi và cũng đều phải trải qua việc bị người khác phê bình, góp ý, nhưng không ai thích cảm giác này. Vì thế, khi người khác mắc lỗi, nhất định không nên chỉ trích hoặc mắng mỏ nặng lời khiến đối phương khó chấp nhận và không đạt mục đích khuyên răn. Cách tốt nhất là sử dụng ngôn ngữ ôn hòa, giàu cảm xúc, khiến đối phương tự nhận thấy lỗi sai của mình.

Một buổi sáng, Giám đốc bộ phận bán hàng gặp thư kí và nói: “Báo cáo hôm qua cô làm rất tốt, tôi thích nó”, người thư kí nghe vậy rất ngạc nhiên. Lúc này Giám đốc mới bình thản tiếp lời: “Nhưng nếu không có lỗi chính tả thì sẽ càng hoàn hảo hơn, sau này khi đánh máy hãy lưu ý hơn”.

Cách góp ý khéo léo của vị Giám đốc đã được cô nhân viên vui vẻ tiếp nhận, lòng tự trọng của đối phương cũng không bị tổn thương.

Phê bình phải chú ý hoàn cảnh

Lời phê bình nào cũng có lí do chính đáng, nhưng nếu chọn địa điểm và thời gian không thích hợp sẽ không mang lại hiệu quả tốt. Các chuyên gia tâm lí học đã chứng minh, không ai muốn để lộ nhược điểm hoặc chuyện cá nhân nơi đông người. Vì thế, trong giao tiếp, nếu không thực sự cần thiết thì nên tránh góp ý, phê bình, khiến người khác xấu hổ trước đông người. Nên nhẹ nhàng khéo léo chỉ ra lỗi sai của đối phương để không gây áp lực cho họ. Cần phải chú ý thời gian, địa điểm, mục đích phê bình là để đối phương nhận ra lỗi sai, do đó nên tránh làm toản thương tới lòng tự trọng của họ.

Khẩu khí uyển chuyển

Nếu bị người khác trực tiếp chỉ ra lỗi sai và phê bình, ai cũng sẽ cảm thấy không thoải mái và khó chấp nhận. Nhưng nếu khẩu khí của người phê bình ôn hòa, uyển chuyển thì sẽ dễ được người bị phê bình chấp nhận. Vì thế, khi góp ý cho ai đó, nên nói khéo léo để giữ lòng tự trọng cho đối phương và đạt mục đích phê bình.

Trên xe bus có rất đông người, khi xe dừng ở một trạm, một phụ nữ mang thai bước lên, cô đứng rất khó khăn, lúc này một bà già quyết định nhường chỗ cho cô.

Cô gái ngồi xuống và quên không nói lời cảm ơn bà.

Lúc này, bà lão làm ra dáng vẻ như đang lắng nghe và hỏi cô gái đang mang thai: “Cháu vừa nói gì, tai bà nghe không rõ, cháu nói lại đi.”

Cô gái ngẩng đầu lên và trả lời: “Cháu có nói gì đâu ạ.”

Bà lão cười và đáp: “Bà cứ tưởng cháu nói cảm ơn bà.”

Trên xe có tiếng cười. Cô gái đỏ mặt và nói nhỏ: “Cảm ơn bà.” Bà lão trả lời to: “Không có gì, đó là điều nên làm.”

Trong ví dụ này, bà lão đã khéo léo dùng lời nói chỉ ra lỗi sai nhưng vẫn giữ thể diện cho đối phương, mặc dù người được góp ý có đôi chút khó chịu, nhưng cách làm này tốt hơn nhiều so với việc phê bình thẳng thắn.

Dùng lời khen thay cho lời phê bình

Khi còn trẻ, Benjamin Franklin không giỏi giao tiếp, nhưng sau này ông đã trở thành một nhà ngoại giao giỏi, là đại sứ của Mỹ tại Pháp. Bí quyết thành công của ông là: Tôi không nói xấu người khác, chỉ nói những điều tốt về mọi người.

Chuyên gia tâm lí Smith cũng đã chứng minh: Các loài động vật khi được thưởng vì những hành động đúng sẽ học tập nhanh hơn, hiệu quả hơn việc bị phạt vì những hành động sai. Nguyên tắc này cũng đúng khi áp dụng với con người. Sau khi chỉ trích, hãy thật lòng khen ngợi ưu điểm của người khác, công nhận thành tích của họ, như vậy kết quả có được sẽ tốt hơn nhiều so với việc phê bình thẳng thắn. Hãy xem những kết quả khác nhau trong hai câu chuyện sau.

Ví dụ 1: Cuối tuần, Vân bận rộn dọn dẹp nhà cửa, chồng cô do một vài rắc rối trong công việc nên tâm trạng không được tốt, Vân cũng không yêu cầu chồng phải giúp làm việc nhà.

Thế nhưng, khi rửa ấm chén, Vân không cẩn thận làm vỡ ấm trà của chồng, trong khi một ngày trước đó, cô vừa làm vỡ một cái cốc. Chiếc ấm này của một người bạn mang về từ Nhật tặng chồng cô. Anh rất quý chiếc ấm, bình thường chỉ dám ngắm, mãi tới gần đây mới mang ra dùng. Thật không ngờ lại bị vợ làm vỡ, chồng Vân thay đổi sắc mặt. Trong mấy ngày qua, Vân cũng luôn cố gắng nhịn chồng do tâm trạng anh không vui, nên khi thấy chồng tức giận, cô cũng cũng không kìm nén được, hai người to tiếng với nhau. Chồng Vân đập vỡ bình nước, Vân khóc và nói to: “Đập đi, anh đập hết đi!” Lúc đó, chồng cô cũng mất lí trí, thuận tay ném luôn cả chiếc TV mới mua.

Nếu lúc ấy, giữa vợ chồng có một người nhượng bộ, thì sự việc đã không trở nên phức tạp như vậy.

Ví dụ 2: Do yêu cầu công việc nên Trịnh thường phải tới bưu điện giao dịch và tiếp xúc với một cô nhân viên. Do công việc bận rộn nên cô nhân viên thường tỏ ra lạnh lùng, khó chịu.

Trịnh nghĩ, làm thế nào mới có thể góp ý cho cô ấy? Sau đó, anh đã nghĩ ra một cách. Hai tháng sau, khi lại phải đến giao dịch tại bưu điện, anh đã mỉm cười và nói với cô nhân viên: “Thái độ phục vụ của cô rất tốt, cô vẫn luôn giữ được bình tĩnh ngay cả với những khách hàng phiền hà nhất.”

Cô nhân viên nghe thấy vậy chỉ mỉm cười mà không phát biểu thêm gì.

Vài ngày sau, Trịnh lại đến bưu điện. Vừa bước vào, cô nhân viên đã cười tươi với anh. Cô còn lấy từ trong ngăn kéo ra một cuốn sách hay và chủ động cho anh mượn về đọc.

Thiết nghĩ, nếu Trịnh cũng tỏ thái độ bất mãn như Vân ở ví dụ 1, thì không những gây ảnh hưởng xấu tới cảm xúc bản thân, mà còn làm hỏng việc của mình. Trịnh đã dùng lời khen thay thế cho lời trách móc để mang lại hiệu quả tốt đẹp hơn.

Từ đó có thể thấy, lời khen dễ làm thay đổi con người hơn lời phê bình.

Chúng ta hãy tìm hiểu về người khác, đừng chỉ biết phê bình hay trách mắng. Hãy nghĩ tới những ưu điểm của đối phương và khen ngợi họ.

Khi góp ý hay phê bình ai đó, hãy khéo léo sử dụng cách thức và phương pháp thích hợp để họ tự nhận ra lỗi sai của mình và vui vẻ tiếp nhận ý kiến đóng góp.

Kĩ năng phê bình "vừa đấm vừa xoa"

Khi chúng ta phê bình ai đó, khen ngợi ưu điểm của họ sau khi chỉ trích, như vậy sẽ không khiến đối phương nảy sinh tư tưởng chống đối và vui vẻ tiếp nhận lời góp ý, cách làm này được gọi là "Vừa đấm vừa xoa".

Mọi người có thể đã nghe câu chuyện này: Thời cổ đại, người ta thường dùng roi da đánh vào mông con lừa để bắt nó kéo cối xay, nhưng áp dụng cách này trong thời gian dài cũng không được, bởi sẽ đến lúc nó không chịu kéo nữa. Do đó, những người thông minh đã nghĩ ra một cách hay, họ buộc củ cà rốt vào đầu một chiếc gậy để trước mặt con lừa, con lừa thấy củ cà rốt sẽ không ngừng đi theo về phía trước, và đương nhiên, nó sẽ tiếp tục công việc kéo cối xay.

Các nhà tâm lí học đã chứng minh, lời phê bình mặc dù có lí nhưng sẽ không dễ được chấp nhận, người bị phê bình sợ nhất bị tổn thương lòng tự trọng.

McKinney đã từng dùng phương pháp "vừa đấm vừa xoa" khi tranh cử Tổng thống Mỹ năm 1986.

Khi đó, một nhân vật quan trọng trong Đảng Cộng Hòa đã giúp McKinney viết diễn văn tranh cử, người đó cho rằng mình viết hay nên đã đọc to cho McKinney nghe.

Tuy nhiên, sau khi nghe xong, McKinney lại cảm thấy có một số quan điểm chưa thỏa đáng có thể gây tranh cãi, không nên đưa vào bài diễn văn. McKiney nói: "Bài diễn văn này không thích hợp với hoàn cảnh xã hội đặc biệt hiện tại. Một số quan điểm có thể mang lại ảnh hưởng không tốt." Người viết diễn văn nghe lời chê xong cảm thấy rất thất vọng và bất mãn. Lúc này, McKinney nói tiếp: "Đương nhiên, từ ngữ trong bài diễn văn của anh rất hay, trong một số trường hợp khác, bài diễn văn này hoàn toàn thích hợp. Tuy nhiên, tôi vẫn hi vọng anh sẽ sửa lại nó theo góp ý của tôi, sau đó hãy đưa bản nháp cho tôi xem trước được không?", người đó nghe xong lập tức cảm thấy vui vẻ hơn.

Sau khi chỉ ra điểm chưa tốt trong bài diễn văn, nhận thấy người viết đã bỏ ra không ít tâm sức, nên McKinney đã khen ngợi từ ngữ và khẳng định bài viết hoàn toàn phù hợp trong các trường hợp khác. Cách làm này đã khiến người viết diễn văn vui vẻ tiếp nhận ý kiến, tích cực hoàn thành, chỉnh sửa bài viết.

Trong cuộc sống và trong công việc, cách làm này cũng rất hữu dụng. Để đối phương có thể thoải mái tiếp nhận ý kiến thì sau khi phê bình, hãy khen ngợi điểm tốt của họ. Giống như một doanh nhân nổi tiếng người Mỹ đã từng nói: "Cho dù bạn phê bình điều gì, cũng phải tìm ra điểm tốt của đối phương để khen ngợi, phê bình trước hay sau đều phải làm như vậy. Đây chính là chiến lược Hamberger".

Lựa chọn cách thức phê bình phù hợp với từng người

Khi chúng ta phát hiện và chỉ ra lỗi sai của người khác (thực tế cũng có thể là quan điểm của bạn và người đó khác nhau), sẽ xuất hiện một số vấn đề. Việc phê bình sẽ ảnh hưởng đến công việc của người khác, vì vậy, khi lựa chọn cách thức phê bình phải cân nhắc tới hoàn cảnh cụ thể của đối tượng bị phê bình.

Xác định độ tuổi

Cùng một vấn đề, nhưng với những người ở độ tuổi khác nhau thì sẽ có cách thức phê bình, góp ý khác nhau. Điều này yêu cầu người phê bình trước tiên phải xác định độ tuổi của đối phương. Đối với những người nhiều tuổi, chủ yếu sử dụng ngôn ngữ thảo luận, trao đổi ý kiến. Đối với những người cùng độ tuổi, có thể tự do trao đổi. Đối với người ít tuổi hơn có thể sử dụng ngôn ngữ gay gắt để khiến người đó nhận thức sâu sắc vấn đề. Đồng thời, khi phê bình phải chú ý cách xưng hô.

Tóm lại, những người ở độ tuổi khác nhau có đặc điểm khác nhau, yêu cầu của họ cũng không giống nhau. Vì vậy, lựa chọn cách thức góp ý, phê bình phải phù hợp với từng người.

Nghề nghiệp, cấp bậc khác nhau

Nghề nào cũng có những đặc điểm riêng. Trong cùng một ngành nghề, những người có cấp bậc khác nhau, làm công việc khác nhau cũng không giống nhau. Yêu cầu với người đã chuyên nghiệp và người mới học việc cũng khác nhau, lời phê bình cũng không thể giống nhau, khi phê bình người có chức vụ lãnh đạo và nhân viên bình thường cũng không nên dùng cùng một cách thức. Nói tóm lại, đối với những người chuyên nghiệp hoặc có cấp bậc tương đối cao, yêu cầu cũng cao hơn, sự phê bình cũng phải nghiêm khắc hơn.

Quân và Lâm cùng làm việc trong một công ty, Quân vào làm trước Lâm hai năm. Trong quá trình làm việc, hai người cùng mắc một lỗi như nhau. Nhưng người quản lí lại phê bình Quân, trong khi chỉ nhắc nhở Lâm và động viên anh không cần quá lo lắng. Quân cảm thấy không phục, bèn nêu ý kiến với quản lí. Quản lí giải thích: "Anh mắc lỗi này là điều khó chấp

nhận, lỗi của anh không phải do không hiểu vấn đề, mà là do thái độ làm việc. Anh có kĩ thuật tốt, do đó yêu cầu với anh đương nhiên phải khắt khe hơn.”

Xác định mức độ học vấn, trình độ

Kinh nghiệm, trình độ của các nhân viên là khác nhau, do đó phải sử dụng nghệ thuật ngôn ngữ khác nhau khi phê bình. Với những người có học vấn và trình độ cao, chỉ cần nói rõ ràng, đúng trọng tâm là họ có thể lĩnh hội được, không nên nói nhiều. Ngược lại, với những người có học vấn và trình độ thấp hơn thì cần phải phân tích, nói rõ mặt lợi và hại.

Có thể thấy, với những người có học vấn và trình độ khác nhau, trạng thái tâm lí của họ khi tiếp nhận lời phê bình cũng rất khác nhau. Vậy, phải sử dụng nghệ thuật ngôn ngữ như thế nào để họ vui vẻ chấp nhận phê bình và không bị tổn thương lòng tự trọng? Đây chính là một môn nghệ thuật.

Xác định trạng thái tâm lí

Tâm lí là một khái niệm rộng, nhưng chủ yếu là nói đến khí chất, tính cách, hứng thú với công việc và năng lực tự điều chỉnh bản thân của con người. Người phê bình trước tiên phải xác định rõ trạng thái tâm lí đối phương, nếu không sẽ khó có được thành công.

Theo phân loại của các nhà tâm lí học, khí chất con người được chia thành bốn loại gồm: Người sôi nổi, người linh hoạt, người điềm tĩnh và người ưu tư. Người phê bình nên căn cứ vào đặc điểm khác nhau của từng loại người để quyết định sử dụng cách thức phê bình phù hợp.

Nhà tâm lí học người Thụy Sĩ, Carl Jung chia tính cách con người thành hai loại: người hướng ngoại và người hướng nội. Người hướng ngoại cởi mở, hoạt bát, giao tiếp tốt. Người hướng nội trầm tư, ít nói, làm việc thận trọng. Với người hướng ngoại có thể góp ý trực tiếp, nói rõ lợi hại. Nhưng với người hướng nội thì phải nói hàm ý khéo léo. Còn với những người trung tính giữa hai kiểu người này, phải căn cứ theo tình hình thực tế để tùy cơ ứng biến.

Thông thường, những người có hứng thú trong công việc, đa số đều hi vọng nhận được lời góp ý của người khác. Còn những người không hứng thú trong công việc thì không như vậy. Khi phê bình, góp ý với những người khó sửa đổi, phải sử dụng thêm một số hình thức kỉ luật nhất định.

Có thể thấy, phê bình không phải việc đơn giản mà là một môn nghệ thuật ngôn ngữ phức tạp. Chỉ có linh hoạt vận dụng, phê bình đúng cách với đúng người mới có thể đạt hiệu quả, nếu không sẽ chỉ có tác dụng ngược.

CHƯƠNG 20

Nghệ thuật an ủi làm ấm lòng người khác

An ủi chính là dùng lời nói vui vẻ, đầy hi vọng và sự đồng cảm để động viên, cổ vũ những người đau khổ do bệnh tật hoặc mất niềm tin do gặp thất bại, khiến họ tìm thấy sức mạnh tích cực trong cuộc sống. Lời an ủi chân thành sẽ khiến đối phương cảm thấy ấm áp và mạnh mẽ hơn. Do đó, an ủi là một việc rất quan trọng trong hoạt động giao tiếp của con người, giúp mọi người trở nên gần gũi, thân thiết hơn.

Lời an ủi mang lại sự ấm áp

Sống trong xã hội, chúng ta có bạn bè, hàng xóm và đồng nghiệp, còn có cả những mối quan hệ khác nữa. Chia sẻ niềm vui của mình hoặc cùng vui với người khác khiến cả hai bên đều cảm thấy vui vẻ. Ngược lại, khi gặp phải chuyện buồn cũng vậy. Sau khi chia sẻ với người khác, nỗi buồn của bạn sẽ vơi đi một nửa. Vì vậy, khi bạn của bạn gặp chuyện không vui, bạn nhất định phải chủ động an ủi, khiến đối phương được giải tỏa và cảm thấy ấm áp trong lòng.

An ủi là sợi dây liên kết trong giao tiếp. Lời an ủi có thể khiến con người có sức mạnh tinh thần, dũng cảm đối mặt với khó khăn.

John đến tuổi nhập ngũ, anh được phân vào lực lượng hải quân lục chiến - nơi gian khổ nhất. John rất lo lắng.

Ông ngoại thấy John không vui nên an ủi anh. Ông nói: “Cháu không nên lo lắng nhiều, mặc dù ở trong lực lượng hải quân lục chiến sẽ khó khăn và nguy hiểm hơn, nhưng nếu được phân vào vị trí tốt thì cũng không có vấn đề gì cả”.

John hỏi: “Vậy nếu không được phân vào vị trí tốt thì sao?”

Ông ngoại trả lời: “Trong vị trí không tốt đó, lại có những sự lựa chọn tốt, chỉ cần cháu có thể bình an trở về thì sẽ không có gì phải lo lắng cả”.

“Thế nếu cháu không thể bình an trở về thì sao?”

“Nếu như vậy thì cháu không còn nữa, cháu không phải lo lắng, ngược lại người đau khổ sẽ là ông, kẻ tóc bạc đưa tiễn kẻ tóc xanh, đó là chuyện chẳng vui vẻ gì”.

John nghe lời an ủi của ông, trong lòng cảm thấy thoải mái nhẹ nhàng, không còn sợ điều gì nữa.

Ông ngoại John là người rất giỏi an ủi người khác, mặc dù ông không trực tiếp dùng từ “cháu không cần lo lắng”, “cháu đừng sợ”, nhưng lời phân tích của ông đã giúp John thấy rằng vấn đề không đáng sợ như tưởng tượng. Từng bước, John đã được an ủi và có thêm hi vọng.

An ủi cần kĩ năng ngôn ngữ, muốn thành công, bạn phải nắm được các kĩ năng an ủi này.

(1) Tìm hiểu nguyên nhân khiến đối phương buồn phiền

Khi an ủi người khác, trước tiên phải hiểu rõ nguyên nhân khiến họ buồn phiền. Trước khi làm rõ nguyên nhân, an ủi chỉ là phép lịch sự giao tiếp, lời nói hầu hết là lời khách sáo. Muốn an ủi đúng cách và có hiệu quả thì phải hiểu nguyên nhân.

(2) Lắng nghe để an ủi

Hầu hết mọi người khi gặp khó khăn đều có hai cách phản ứng: Cách thứ nhất là giữ mọi chuyện trong lòng, tự mình tìm cách giải quyết, đây không phải cách làm hay. Cách thứ hai là thổ lộ với người khác, là một người bạn, bạn phải chọn địa điểm và thời gian thích hợp, tạo cơ hội để họ nói ra nỗi lòng.

Muốn an ủi thành công, trước tiên bạn phải là một người biết lắng nghe. Chỉ có lắng nghe, bạn mới hiểu rõ căn nguyên nguồn gốc sự việc. Việc bạn lắng nghe sẽ khiến tâm trạng căng thẳng của đối phương trở nên nhẹ nhõm, được an ủi.

Trong quá trình lắng nghe, bạn phải tỏ thái độ chân thành, người được an ủi sẽ cảm thấy tin tưởng bạn và cảm nhận được sự ấm áp.

Trong quá trình lắng nghe, nếu đối phương chủ động hỏi ý kiến, bạn có thể trả lời, nhưng nhất định phải đơn giản, đúng nội dung.

(3) An ủi bằng lời nói có sức thuyết phục nhất

Chuyện gì cũng có lúc thất bại. Khi người khác buồn phiền vì thất bại, bạn có thể an ủi từ chính chuyện khiến người đó buồn phiền.

Một ngày, khi Socrates đang đi bộ trên cầu thì nhìn thấy một thanh niên định nhảy xuống sông, ông bèn ngăn lại và hỏi: “Cháu có thể nói cho ta biết chuyện gì đã xảy ra không?”

“Cháu thất tình.”

“Vậy cháu nên cảm ơn Thượng Đế.”

“Tại sao?”

Socrates an ủi: “Cô ấy đã mất đi một người rất yêu thương mình, còn cháu chỉ mất đi một người không yêu cháu.”

Người thanh niên nghe vậy mỉm cười và quay trở về nhà.

Socrates đã khiến người thanh niên hiểu cô gái đó không yêu anh, dù có mất đi cũng không đáng buồn. Cách an ủi này đã nhanh chóng gỡ bỏ áp lực tâm lí cho người thanh niên.

Khi an ủi người khác, chúng ta nhất định phải nói lời tích cực, khích lệ đối phương nghĩ tới một phương án tốt hơn, tuyệt đối không nên nói lời tiêu cực, như vậy sẽ khiến đối phương càng buồn phiền.

Vương làm bài thi đại học không tốt, cả nhà đều rất lo lắng. Bản thân anh cũng rất buồn.

Một bạn học an ủi Vương: “Cậu đừng lo nữa, xã hội bây giờ xem trọng năng lực, thi trượt đại học không có nghĩa là cậu kém cỏi. Như anh hàng xóm nhà tớ, mặc dù không học đại học nhưng có sự nghiệp riêng rất tốt.” Vương nghe vậy trong lòng càng bấn loạn, thậm chí còn to tiếng với bạn mình.

Lúc này, một người bạn học khác của Vương là Mai tới thăm và khuyên anh: “Cậu đừng quá buồn. Lần này thi không tốt có thể do cậu chưa phát huy hết mình. Nếu cậu không đỗ, có thể ôn thi thêm một năm, sang năm thi lại nhất định không vấn đề gì, đừng buồn vì chuyện này nữa”. Vương nghe xong cảm thấy học ôn thêm một năm cũng không phải ý kiến tồi, vì vậy anh đã vui vẻ hơn.

Hai cách an ủi trên, cách nào khiến người khác dễ chấp nhận hơn? Người bạn thứ nhất dùng cách an ủi tiêu cực trong khi người bạn thứ hai dùng cách an ủi tích cực, tìm cách giải quyết vấn đề. Từ phản ứng của Vương có thể thấy rằng cách an ủi tích cực tốt hơn nhiều so với cách tiêu cực.

Khi người khác gặp khó khăn, chúng ta không chỉ an ủi, khích lệ họ về mặt tinh thần mà còn nên có hành động giúp đỡ đối phương.

Một người mẹ đơn thân gặp tai nạn và bị thương, hàng xóm của cô đều tới bệnh viện thăm, có nhiều người còn tình nguyện giúp đỡ cô đưa đón con đi học và cho con ăn. Có người thì tình nguyện lái xe đưa cô đi bệnh viện kiểm tra. Người mẹ rất xúc động nói: “Chân của tôi bị gãy, không biết cuộc sống trong thời gian tới phải làm thế nào. May mà có sự giúp đỡ của mọi người, tôi mới có thể yên tâm dưỡng bệnh.”

Khi người khác gặp khó khăn, bạn nên giúp đỡ họ, như vậy bạn sẽ nhận được sự tín nhiệm và xây dựng được tình cảm tốt đẹp với mọi người xung quanh.

Kĩ năng an ủi người gặp chuyện không vừa ý

Cuộc sống luôn luôn thay đổi, có lúc chúng ta gặp chuyện vừa ý, nhưng cũng có lúc gặp chuyện không vừa ý, đó là điều rất bình thường. Khi gặp một người gặp chuyện không vừa ý, chúng ta không nên nói đến những chuyện tốt đẹp trước mặt họ. Bởi như vậy chỉ càng khiến đối phương chán nản hơn. Hãy nói cho họ nghe những chuyện khó khăn mà mình từng trải qua, để họ thấy việc không vừa ý của mình chỉ là nhất thời, sau này nhất định mọi chuyện sẽ tốt đẹp hơn. Nếu hiểu được đạo lí này, bạn có thể an ủi thành công và khiến đối phương cảm thấy được sự khích lệ.

Thể hiện sự đồng cảm

Khi bạn bè hoặc người thân có chuyện không vui muốn giãi bày, bạn không nên dùng thái độ trịch thượng để khuyên họ phải làm thế nào hoặc khoe thành tích của mình với họ. Hãy nói rằng bạn cũng đã từng trải qua những việc không vừa ý hoặc không thuận lợi trong công việc, như vậy đối phương sẽ hiểu rằng, không có việc gì là dễ dàng, mỗi người cần phải biết tự điều chỉnh tâm lí khi đối diện với khó khăn.

Khi người khác gặp rắc rối chuyện gia đình, hãy nói với họ rằng “Mỗi cây mỗi hoa, mỗi nhà mỗi cảnh”.

Vận dụng chính xác cách thức an ủi

Trong cuộc sống và trong công việc, khi chúng ta bị thiệt hại do lỗi của người khác gây ra, nhất định phải xác định rõ tình hình, không nên chỉ biết trách cứ người đó, bởi khi có sự động viên của bạn, có thể đối phương sẽ điều chỉnh lại và làm tốt hơn. Vì thế, trong tình huống nào cũng không nên bỏ rơi bạn bè, hãy tích cực an ủi họ.

Lời an ủi bệnh nhân phải tích cực

Người mắc bệnh thường trở nên yếu ớt và nhạy cảm. Bệnh thể chất sẽ gây ảnh hưởng tới tâm trạng và tâm lí bệnh nhân. Nhất là khi bị mắc bệnh nặng, con người thường không thể suy nghĩ vấn đề một cách khách quan, lí trí, mà rất dễ bị người khác tác động.

Do áp lực bệnh tật, nên bệnh nhân thường rất nhạy cảm với hành động và lời nói của người khác, đặc biệt là với suy nghĩ của người khác về họ. Vì vậy, khi tới thăm bệnh nhân và an ủi họ, chúng ta nhất định phải chú ý ngôn ngữ, tránh những lời nói khiến bệnh nhân cảm thấy bệnh của họ rất nặng hoặc cảm thấy có thể bị bỏ rơi. Những lời nói hay, tích cực sẽ khiến bệnh nhân vui vẻ, ổn định tư tưởng, có lợi cho việc hồi phục sức khoẻ . Do tâm trạng con người có liên quan đến tình trạng sức khỏe, nên khi tới thăm bệnh nhân, nên dùng lời nói tích cực để an ủi họ.

Lời nói tích cực khiến bệnh nhân trở nên kiên cường

Tâm trạng vui vẻ sẽ giúp bệnh nhân chống chọi tốt hơn với bệnh tật; thái độ tích cực, lạc quan sẽ có lợi cho quá trình phục hồi sức khỏe. Tâm trạng vui vẻ không chỉ khiến bệnh nhân có thái độ tích cực, mà còn khiến họ hết lòng hợp tác với y bác sĩ để điều trị bệnh. Do đó, nói chuyện với bệnh nhân phải đề cập tới các chủ đề tích cực.

Ly nghe nói bé Lan - con gái người bạn thân phải vào viện điều trị bệnh máu trắng. Nghe tin này, Ly rất buồn và quyết định vào viện thăm bé Lan. Do con mình cùng độ tuổi với bé Lan, lại biết Lan thích truyện Cừu vui vẻ và Sói xám nên Ly quyết định mua món đồ chơi có hình cừu vui vẻ mà Lan thích nhất.

Sau khi vào việc, nhìn thấy sắc mặt nhợt nhạt của bé Lan, Ly rất lo lắng. Tuy nhiên, cô không thể hiện ra mặt, mỉm cười chào Lan: "Con có nhớ cô không?"

Lan gật đầu, trông rất mệt mỏi.

Ly tỏ ra bí mật nói: "Đoán xem cô mang gì đến cho con nào?"

Lan lắc đầu: "Con không đoán được ạ."

"Con thông minh thế, sao không đoán ra chứ?"

Lan chỉ hỏi: "Lan bị bệnh nặng lắm phải không cô?"

Nghe vậy, Ly suýt rơi nước mắt, cô mỉm cười và lấy món đồ chơi ra.

Lan nhìn thấy đồ chơi thì rất vui.

Ly nói với bé Lan: "Cô kể chuyện Cừu vui vẻ và Sói xám cho con nghe nhé?"

Lan nói về chuyện Cừu vui vẻ lần nào cũng dũng cảm đánh bại Sói xám.

Nhân cơ hội này, Ly nói: "Vậy Lan có dũng cảm và không sợ đau giống như Cừu vui vẻ được không?"

Lan gật đầu: "Có ạ!"

Khi trò chuyện với bệnh nhân, cố gắng tránh nói những câu như "Bạn phải dũng cảm, kiên cường"... Những câu này nghe có vẻ rất có sức thuyết phục, nhưng sẽ khiến bệnh nhân bị hoang mang. Ngoài ra, nên chọn chủ đề nói chuyện mà bệnh nhân có hứng thú. Trên cơ sở này tích cực dẫn dắt để mang lại niềm tin cho người bệnh.

Nói chuyện tích cực, mang lại hi vọng cho người bệnh

Mang lại hi vọng cho người bệnh chính là tạo động lực để họ tiếp tục cuộc sống. Khi thăm bệnh nhân, hãy an ủi để người bệnh thấy được vẫn còn có người quan tâm đến họ và họ vẫn còn hi vọng hồi phục sức khỏe. Khi bệnh nhân còn có hi vọng, họ sẽ có được sức mạnh, sức mạnh này chính là phương thuốc tốt nhất. Vì thế, khi đến thăm bệnh nhân, hãy mang tới cho họ hi vọng.

Trước khi vào bệnh viện thăm hàng xóm, Lưu đã cẩn thận tìm hiểu trước về bệnh tình bệnh nhân, lên mạng tra cứu các chế độ kiêng khem và các thông tin liên quan.

Vào thăm người hàng xóm bị bệnh, Lưu rất buồn, nhưng không biểu lộ ra.

Lưu cười và nói: “Hôm nay cô có khỏe hơn không, trông sắc mặt cô rất tốt.”

“Cháu lại an ủi cô đấy à?”

“Cháu nói thật mà, các bác sĩ ở đây là chuyên gia về bệnh này.” Lưu tỏ ra tự tin “Cô phải nhanh khỏe lên, cháu muốn ăn món cô nấu.”

Bệnh nhân thở dài và vẫn tỏ ra bi quan: “Không biết sau này cô có thể nấu ăn cho cháu không nữa?”

Lưu vội ngắt lời: “Cô không tin cháu ư? Cháu đã tìm hiểu kĩ rồi”, nói xong Lưu lấy điện thoại, vào mạng và đưa cho người hàng xóm xem thông tin.

Người hàng xóm lập tức trở nên vui vẻ, lạc quan và có hi vọng rằng mình sẽ khỏi bệnh.

Đương nhiên, khi an ủi người khác, lời nói của chúng ta phải chân thật, xuất phát từ tấm lòng. Bởi chỉ có lời nói thật lòng mới có thể khiến đối phương cảm động và tin tưởng.

Dùng sự chân thành khiến người khác cảm động

Một công ty nọ cần tuyển nhân viên làm tăng ca trong dịp tết. Tuy nhiên không ai muốn làm nên người quản lí rất lo lắng.

Sau đó, người quản lí quyết định nói thật lòng mình với các nhân viên: “Việc lần này rất quan trọng, nên chúng ta buộc phải hi sinh mấy ngày nghỉ tết. Tôi biết ngày tết, ai cũng muốn ở bên người thân, nhưng khách hàng cũng giống như cha mẹ chúng ta, nếu không có khách hàng, chúng ta sẽ không có cơm ăn. Vì vậy tôi muốn xin mọi người giúp đỡ, mỗi người làm thêm 3 ngày. Sau đợt này, mỗi người sẽ được nghỉ bù 6 ngày, được không?” Nhân viên công ty cảm thấy lời nói của quản lí rất chân thành nên đồng ý làm tăng ca. Cuối cùng, công ty đã hoàn thành kế hoạch đặt ra.

Trong câu chuyện này, người quản lí đã sử dụng lời nói chân thành, thậm chí còn xin được mọi người giúp đỡ. Sự chân thành đã thể hiện sự tôn trọng và tín nhiệm với mọi người nên các nhân viên đã chấp nhận yêu cầu của anh ta.

Giao tiếp chân thành là một loại giao tiếp tâm hồn, có thể mang lại sức mạnh bất ngờ. Chân thành là linh hồn của hoạt động giao tiếp, có nó, người khác có thể dễ dàng bỏ qua những lỗi lầm mắc phải. Bởi mọi người biết, lỗi sai có thể sửa, nhưng nếu một người không chân thành thì sẽ làm mất đi ý nghĩa của việc giao tiếp.

Đương nhiên, khi thể hiện sự chân thành, khi trò chuyện hoặc an ủi người khác, cần phải sử dụng một số phương pháp nhất định. Nếu một người có trái tim chân thành, nhưng không biết

cách thể hiện thì người khác cũng không thể cảm nhận được sự chân thành ấy. Thể hiện sự chân thành cũng cần có phương pháp, như vậy mới có thể khiến người khác hiểu được tâm ý của bạn.

(1) Nhìn thẳng: Khi trò chuyện, giao tiếp với người khác, không nên nhìn đi chỗ khác. Hãy để người đối diện thấy ánh mắt bạn đang nhìn họ và họ sẽ tin tưởng bạn hơn.

(2) Hành động tự nhiên: Những hành động tự nhiên sẽ thể hiện sự vô tư, khiến đối phương tin tưởng bạn.

(3) Mỉm cười chân thành: Nụ cười như ánh nắng, hãy để đối phương cảm nhận được sự ấm áp và dễ chịu toả ra từ lời nói của bạn. Nụ cười thể hiện sự chân thành sẽ chuyển thành ý và tấm lòng của bạn đến đối phương.

(4) Khen chân thành: Những lời khen thật lòng sẽ khiến người khác tự tin. Nó là một phương thuốc hữu hiệu giúp bạn thể hiện lòng chân thành.

(5) Dám thừa nhận khuyết điểm của mình: Không có ai là hoàn hảo, một người che giấu khuyết điểm sẽ chỉ khiến người khác nghi ngờ lòng chân thành. Hãy thừa nhận khuyết điểm một cách thỏa đáng, để mọi người thấy bạn là người thật lòng, tự nhiên và đáng tin cậy.

Vì vậy, khi giao tiếp hoặc khi an ủi người khác, sự chân thành quan trọng hơn kĩ năng. Thậm chí còn có thể nói, chân thành chính là sự tôn trọng đáng quý nhất dành cho mọi người trên thế gian.